



MENGUATKAN KEPEDULIAN, BERDAYA DI MASA DEPAN

2024

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

**Elevating Care,
Empowering the Future**



MENGUATKAN KEPEDULIAN, BERDAYA DI MASA DEPAN

Elevating Care, Empowering the Future

Laporan Keberlanjutan 2024
2024 Sustainability Report

Daftar Isi

Table of Content

Sambutan dari Komisaris Utama	5
Message from President Commissioners	
Ikhtisar 2024	8
2024 Highlights	
Tema Kami	9
Our Theme	

01 Tentang Kami

About Us

10

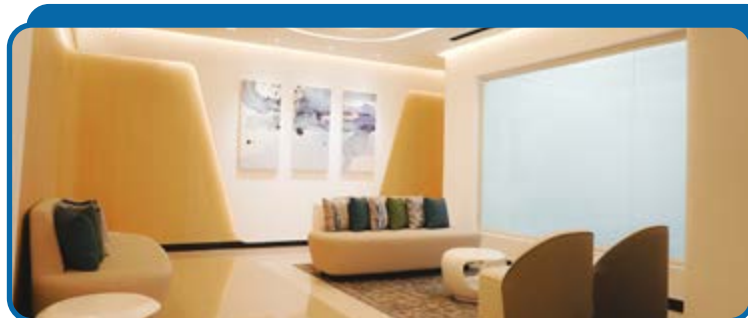
Tentang Kami	11
About Us	
Visi, Misi, dan Nilai Korporasi	12
Vision, Mission, and Corporate Values	
Layanan Unggulan dan Inovasi	13
Flagship Services and Innovation	
Menjunjung Etika dan Integritas	17
Upholding Ethics and Integrity	
Performa Ekonomi	24
Economic Performance	
Kolaborasi Internasional	25
International Collaboration	
Penghargaan, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi	26
Awards, Certifications, and Association Memberships	

02 Tentang Laporan

About the Report

28

Praktik Pelaporan	29
Reporting Practices	
Standar Pelaporan	30
Reporting Standards	
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	31
Stakeholder Engagement	
Menentukan Isi Laporan	33
Determining the Contents of the Report	
Batasan Topik	35
Topic Boundaries	
Berkontribusi kepada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	38
Contributing to the Sustainable Development Goals	



03 Menyediakan Pelayanan Kesehatan Terbaik

Delivering a Better Care

39

Makna Bagi Kami	40
Why It Matters	
Keselamatan Pasien dalam Setiap Langkah Perawatan	41
Patient Safety at Every Step of Care	
Membangun Budaya Keselamatan dan Kesadaran Pasien	47
Building a Culture of Safety and Patient Awareness	
Terobosan Medis melalui Penelitian dan Inovasi Kesehatan	50
Medical Breakthroughs through Health Research and Innovation	
Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Digitalisasi dan Teknologi Medis	52
Improving Service Quality with Digitization and Medical Technology	
Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa bagi Pasien	56
Providing an Exceptional Healthcare Journey for Patients	
Standardisasi Praktik Keperawatan	62
Standardization of Nursing Practices	

04	Mengembangkan Karyawan Kami Developing Our People	63	05	Menyediakan Akses Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas bagi Masyarakat Providing Access to High Quality Healthcare Services for the Community	83	06	Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau Transformation Towards Green Hospital	90
-----------	---	-----------	-----------	---	-----------	-----------	---	-----------

Makna Bagi Kami Why It Matters	64	Makna Bagi Kami Why It Matters	84	Makna Bagi Kami Why It Matters	91
Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment	65	Akses Layanan Kesehatan untuk Masyarakat Expanding Access to Healthcare for Communities	84	Pembangunan dengan Konsep Keberlanjutan Development with Sustainability Concept	92
Mendukung Perkembangan Karier dan Kesejahteraan Karyawan Supporting Career Development and Employee Well-being	71	Promosi Kesehatan dan Gaya Hidup Health Promotion and Healthy Lifestyles	86	Pengelolaan Limbah dan Air Waste and Water Management	93
Digitalisasi dalam Pengelolaan Karyawan Digitalization in Human Resource Management	77	Penanganan Pengaduan Masyarakat Community Complaint Handling	89	Efisiensi Energi dan Mengurangi Jejak Karbon Energy Efficiency and Carbon Footprint Reduction	100
Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman A Safe and Healthy Work Environment	79			Edukasi dan Kesadaran Lingkungan Environmental Education and Awareness	104
				Indeks GRI GRI Index	106
				Indeks POJK 51/2017 POJK Index 51/2017	111
				Lembar Umpan Balik Feedback Form	116



Sambutan dari Komisaris Utama

Message from President Commissioners
[GRI 2-22] [POJK D.1]

Kami meyakini bahwa keberlanjutan adalah sebuah perjalanan berkelanjutan yang memerlukan strategi yang dijalankan secara konsisten dan kolaborasi lintas fungsi yang terintegrasi dalam setiap aspek operasional. Melalui pendekatan menyeluruh ini, kami berkomitmen untuk memberikan nilai jangka panjang bagi pasien, karyawan, mitra, dan masyarakat luas yang kami layani.

We believe that sustainability is an ongoing journey that requires consistently executed strategies and cross-functional collaboration integrated into every aspect of our operations. Through this holistic approach, we are committed to delivering long-term value to our patients, employees, partners, and the broader community we serve.

Jonathan Tahir

Komisaris Utama

President Commissioners PT

Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,
[GRI 2-22] [POJK D.1]

Dalam dunia yang terus berkembang, saya percaya bahwa rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat perawatan medis, tetapi juga sebagai pilar penting dalam menciptakan masyarakat yang lebih sehat, tangguh, dan dapat berkembang secara berkelanjutan. Perseroan menjawab tantangan ini dengan semangat transformasi. Kami tidak hanya berfokus pada pertumbuhan fasilitas, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai kemanusiaan, keberlanjutan, dan inovasi dalam setiap langkah kami.

Message from President Commissioners
[GRI 2-22] [POJK D.1]

In a rapidly evolving world, I believe that a hospital is not merely a place for medical treatment, but also a vital pillar in building a healthier, more resilient, and sustainably thriving society. The Company rise to meet these challenges with a spirit of transformation. Our focus goes beyond infrastructure expansion; we are committed to reinforcing human values, sustainability, and innovation in everything we do.

Tahun 2024 menjadi tahun penting bagi perjalanan kami. Dengan semangat transformasi, kami memperluas layanan, memperkuat kualitas, dan berinovasi untuk menjawab kebutuhan pasien masa kini dan masa depan.

Mengembangkan Layanan dan Meningkatkan Akses

Tahun ini, kami meresmikan Mayapada Hospital Nusantara di IKN, rumah sakit ramah lingkungan yang memperluas jangkauan kami di kawasan strategis Indonesia. Kami juga memperkenalkan Mayapada Eye Centre dan Estetik Centre sebagai bagian dari penguatan layanan spesialisasi, serta mengembangkan telemedicine, rekam medis elektronik, dan aplikasi MyCare untuk mempermudah pasien dalam mengakses layanan kami.

Kami juga menjalin kemitraan strategis dengan Apollo Hospitals India, salah satu jaringan rumah sakit terbesar di dunia. Kolaborasi ini membuka peluang untuk transfer teknologi medis, pelatihan tenaga kesehatan, dan adopsi praktik terbaik global guna meningkatkan standar layanan spesialisasi kami di Indonesia.

The year 2024 marks a pivotal year in our journey. In the spirit of transformation, we are expanding services, strengthening quality, and innovating to meet the needs of patients today and in the future.

Expanding Services and Increasing Access

This year, we inaugurated Mayapada Hospital Nusantara in IKN, an eco-friendly hospital that expands our reach in a strategic area of Indonesia. We also introduced Mayapada Eye Centre and Aesthetic Centre as part of strengthening our specialty services, and developed telemedicine, electronic medical records, and MyCare application to make it easier for patients to access our services.

We also established a strategic partnership with Apollo Hospitals India, one of the largest hospital networks in the world. This collaboration provides opportunities for medical technology transfer, training of healthcare personnel and adoption of global best practices to improve the standard of our specialty services in Indonesia.

Menguatkan Tata Kelola dan Keamanan Data

Tata kelola yang kuat adalah fondasi untuk membangun kepercayaan masyarakat. Perseroan memperkuat sistem manajemen risiko, audit internal, dan kepatuhan terhadap regulasi sektor kesehatan. Kami juga mengembangkan sistem whistleblowing yang lebih mudah diakses untuk menciptakan budaya organisasi yang lebih transparan dan akuntabel.

Di sisi lain, seiring meningkatnya penggunaan perangkat digital, kami menerapkan standar keamanan informasi ISO 27001 untuk melindungi privasi dan keamanan data pasien sehingga kepercayaan yang diberikan kepada kami dapat tetap terjaga dengan integritas tertinggi.

Mengutamakan Pengembangan SDM

Inovasi layanan dimulai dari sumber daya manusia yang unggul. Oleh karena itu, kami memperkuat investasi dalam program pelatihan klinis, sertifikasi spesialis, dan pengembangan kepemimpinan untuk memperkaya kapasitas tenaga medis.

Kami juga meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui sistem remunerasi yang lebih kompetitif, fasilitas kerja yang aman dan nyaman, serta program keseimbangan kerja dan kehidupan Forum seperti

Strengthening Governance and Data Security

Strong governance is the foundation for building public trust. The Company has strengthened its risk management system, internal audit processes, and compliance with healthcare sector regulations. We have also enhanced our whistleblowing system to be more accessible, fostering a more transparent and accountable organizational culture.

At the same time, with the increasing use of digital devices, we have adopted ISO 27001 information security standards to safeguard the privacy and security of patient data, ensuring that the trust placed in us is upheld with the highest level of integrity.

Prioritizing Human Capital Development

Service innovation begins with outstanding human capital. Therefore, we have increased our investment in clinical training programs, specialist certifications, and leadership development to further strengthen the capabilities of our medical personnel.

We have also enhanced employee well-being through a more competitive remuneration system, safe and comfortable work facilities, and initiatives that promote work-life balance. Forums such as Town Hall Meetings



Town Hall Meetings menjadi sarana untuk membangun komunikasi terbuka, memperkuat kolaborasi internal, dan mempercepat inovasi dari dalam organisasi.

Bergerak Menuju Operasional yang Lebih Ramah Lingkungan

Sebagai bagian dari komitmen kami terhadap masa depan, Perseroan terus memperluas penerapan prinsip Green Hospital dalam pengembangan fasilitas baru. Selain mengoptimalkan efisiensi energi, kami menerapkan sistem daur ulang air dan pengelolaan limbah medis yang sesuai dengan regulasi dan baku mutu lingkungan.

Dengan semangat inovasi, keberanian, dan integritas, kami mengajak seluruh tenaga medis, mitra industri, pasien, dan masyarakat luas untuk bergerak bersama menciptakan masa depan layanan kesehatan yang lebih baik bagi Indonesia. Terima kasih atas kepercayaan Anda. Mari kita terus melangkah bersama menuju masa depan yang lebih sehat.

Salam,
Best regards,

Jonathan Tahir

Komisaris Utama PT Sejahteraraya
Anugrahjaya Tbk
President Commissioners PT
Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk

serve as platforms for fostering open communication, strengthening internal collaboration, and accelerating innovation from within the organization.

Advancing Toward More Environmentally Friendly Operations

As part of our commitment to the future, the Company continues to expand the application of Green Hospital principles in the development of new facilities. In addition to optimizing energy efficiency, we have implemented water recycling systems and medical waste management practices in compliance with regulations and environmental quality standards.

With a spirit of innovation, courage, and integrity, we invite all medical personnel, industry partners, patients, and the wider community to move forward together in creating a better future for healthcare in Indonesia. Thank you for your trust. Let us continue to move forward together toward a healthier future.

Ikhtisar 2024 2024 Highlights

[POJK B.3]



Peresmian Mayapada Hospital Nusantara (MHNS) di IKN sebagai Green Hospital.

Inauguration of Mayapada Hospital Nusantara (MHNS) in IKN as a Green Hospital.



Peluncuran Mayapada Eye Centre dan Estetik Centre dengan teknologi medis terkini.

Launch of Mayapada Eye Centre and Estetik Centre equipped with advanced medical technology.



Pengembangan telemedicine, rekam medis elektronik, dan aplikasi MyCare untuk memperluas akses layanan kesehatan.

Development of telemedicine, electronic medical records, and the MyCare application to expand access to healthcare services.



Kolaborasi dengan Apollo Hospitals India untuk penguatan klinis dan pengembangan rumah sakit internasional di Batam.

Collaboration with Apollo Hospitals India to strengthen clinical capabilities and develop an international hospital in Batam.



Pendapatan tumbuh 25,77% menjadi IDR 3,14 triliun.

Revenue growth of 25.77%, reaching IDR 3.14 trillion.



Implementasi ISO 27001 untuk keamanan data pasien

Implementation of ISO 27001 for patient data security.



Penghargaan TOP Human Capital Awards 2024.

Recipient of the TOP Human Capital Awards 2024.

Tema Kami

Our Theme

Menguatkan Kepedulian, Berdaya di Masa Depan

Elevating Care, Empowering the Future

Kepedulian yang tulus adalah inti dari layanan kesehatan yang berkualitas. Dengan tema “Menguatkan Kepedulian, Berdaya di Masa Depan”, kami menegaskan komitmen untuk menghadirkan layanan yang lebih humanis, inovatif, dan membangun kekuatan bersama untuk masa depan yang lebih sehat.

Bagi kami, keunggulan layanan tidak hanya diukur dari penggunaan teknologi terbaru atau fasilitas modern, tetapi dari sejauh mana kami dapat mendukung kesehatan pasien, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan memperkuat peran tenaga kesehatan.

Melalui penerapan konsep Green Hospital, inovasi digital, serta pengembangan layanan spesialisasi, kami meningkatkan kenyamanan, keselamatan, dan aksesibilitas layanan bagi seluruh masyarakat.

Di sisi lain, investasi kami dalam pengembangan sumber daya manusia dan kemitraan strategis bertujuan untuk memberdayakan tenaga medis, memperluas kapasitas layanan, dan membangun ekosistem kesehatan yang lebih tangguh.

Genuine care is the foundation of high-quality healthcare services. Through the theme “Elevating Care, Empowering the Future,” we reaffirm our commitment to delivering more human-centered, innovative services while building collective strength for a healthier future.

For us, service excellence is not measured solely by the use of the latest technology or modern facilities, but by how deeply we support patients’ health, address community needs, and strengthen the role of healthcare professionals.

Through the application of the Green Hospital concept, digital innovation, and the expansion of specialized services, we continue to enhance the comfort, safety, and accessibility of healthcare services for all communities.

At the same time, our investments in human capital development and strategic partnerships are aimed at empowering healthcare professionals, expanding service capacity, and building a more resilient healthcare ecosystem.



Setiap langkah yang kami ambil – baik dalam merawat, berinovasi, maupun membangun kapasitas – adalah bagian dari komitmen kami untuk meningkatkan kepedulian hari ini dan memberdayakan masa depan.

Every step we take—whether in advancing patient care, innovating, or strengthening capabilities—is part of our ongoing commitment to elevating care today and empowering the future.

01

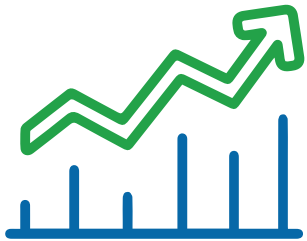
Tentang Kami

About Us



Tentang Kami

About Us



Menjalankan satu jaringan yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh Memberikan pengalaman terbaik dan keselamatan pada setiap pasien melalui sikap belas kasih dan profesionalisme yang ditunjang oleh kualitas sistem dan teknologi

To operate an integrated network delivering comprehensive healthcare services To deliver exceptional patient experience and safety through the compassion and professionalism of our people and the quality of our systems and technology

Sejak berdiri pada tahun 1991, SRAJ telah tumbuh menjadi salah satu jaringan layanan kesehatan di Indonesia. Dikelola oleh PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk yang merupakan bagian dari Mayapada Group, SRAJ terus mengembangkan layanan medis berkualitas dengan teknologi mutakhir serta standar keselamatan pasien yang tinggi. [GRI 2-1]

Memasuki tahun 2024, kami semakin memperkuat komitmen dalam memperluas akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia melalui ekspansi fasilitas rumah sakit, sejalan dengan kebutuhan layanan kesehatan yang semakin kompleks. Untuk mendukung hal tersebut, kami menghadirkan tenaga medis profesional serta layanan berbasis inovasi, dan tetap menerapkan prinsip keberlanjutan dalam setiap aspek operasional.

Since its establishment in 1991, SRAJ has grown into one of Indonesia's leading healthcare networks. Managed by PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk, a member of the Mayapada Group, SRAJ continues to expand its high-quality medical services supported by advanced technology and stringent patient safety standards. [GRI 2-1]

Entering 2024, we have further strengthened our commitment to expanding healthcare access for the Indonesian population by growing our hospital facilities in line with the increasing complexity of healthcare needs. To support this, we provide professional medical personnel and innovation-based services, while consistently applying sustainability principles across all operational aspects.



Visi, Misi, dan Nilai Korporasi

Vision, Mission, and Corporate Value

[POJK C.1]



Visi Vision

Menjadi pilihan utama untuk pelayanan kesehatan yang dikenal dalam kualitas pelayanan

To be the healthcare provider of choice, renowned for quality care.



Misi Mission

Menjalankan satu jaringan yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh

To operate an integrated network delivering comprehensive healthcare services

Memberikan pengalaman terbaik dan keselamatan pada setiap pasien melalui sikap belas kasih dan profesionalisme yang ditunjang oleh kualitas sistem dan teknologi

To deliver exceptional patient experience and safety through the compassion and professionalism of our people and the quality of our systems and technology

Nilai Korporasi Corporate Value

Komitmen Commitment

Dedikasi kami untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi para pasien, rekan dan perusahaan untuk membangun rumah-rumah sakit kualitas terbaik di Indonesia.

Our dedication to offering the best care to our patients, colleagues and the Company and to build the best quality hospitals in Indonesia.

Profesionalisme Professionalism

Pengakuan kemahiran tingkat tinggi dan penggunaan keterampilan untuk kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.

The recognition of a high level of skill and the application of those skills to the best care of our patients, colleagues and the company.

Belas Kasih Compassion

Simpati mendalam untuk orang lain dan keinginan untuk membantu mereka.

A strong sympathy for others and a desire to help them.

Integritas Integrity

Kualitas kejujuran dan teguh pada prinsip kemoralan. Selalu memanajemen pelayanan demi kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.

The quality of being honest and having strong moral principles. Always managing care in the best interest of the patients, colleagues and the Company.

Kepercayaan Trust

Keyakinan kokoh pada reliabilitas, kebenaran, kemampuan dan kekuatan pelayanan yang kita sediakan. Untuk mempercayai dan dipercaya.

Firm belief in the reliability, truth, ability and strength of the service we provide. To trust others and be trustworthy.



Layanan Unggulan dan Inovasi

Center of Excellence Services and Innovation

[GRI 2-6][POJK C.4]

Sebagai rumah sakit multi-spesialisasi, kami terus menghadirkan layanan kesehatan unggulan yang inovatif untuk menjawab kebutuhan pasien dengan pendekatan berbasis keahlian dan teknologi terkini. Dari perawatan rutin hingga prosedur medis kompleks, setiap layanan didukung oleh tim medis spesialis yang bekerja secara kolaboratif guna memastikan perawatan yang komprehensif, efektif, dan berbasis bukti.

As a multi-specialty hospital, we continue to deliver innovative, high-quality healthcare services designed to meet patients' needs through a combination of specialized expertise and the latest technology. From routine care to complex medical procedures, every service is supported by a team of specialist physicians working collaboratively to ensure care that is comprehensive, effective, and evidence-based.

Operasional Perseroan

The Company Operations

[POJK C.3]

Hingga akhir tahun 2024, kami telah mengoperasikan 6 rumah sakit, 5 laboratorium klinik, dan 16 Centers of Excellence (CoE) di berbagai wilayah Indonesia. Kami terus memperluas jangkauan layanan kesehatan dengan menghadirkan fasilitas medis berkualitas serta pusat keunggulan di berbagai spesialisasi. Berikut adalah jaringan rumah sakit kami:

As of the end of 2024, we have has operated 6 hospitals, 5 clinical laboratories, and 16 Centers of Excellence (CoEs) across various regions in Indonesia. We continue to expand our healthcare reach by providing high-quality medical facilities and centers of excellence in a wide range of specialties. Below is our hospital network:

1. Mayapada Hospital Tangerang (MHTG)
2. Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS)
3. Mayapada Hospital Bogor (MHBG)
4. Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)
5. Mayapada Hospital Surabaya (MHSB)
6. Mayapada Hospital Bandung (MHBD)
7. Mayapada Hospital Nusantara (MHNS)



Kami juga menghadirkan Centers of Excellence (CoE) yang berfokus pada spesialisasi tertentu agar pasien mendapatkan perawatan terbaik di bidangnya, di antaranya:

We have also established Centers of Excellence (CoEs) that focus on specific medical specialties to ensure patients receive the highest quality of care in their respective fields. These include:

- | | | |
|--|--|--|
|  Pusat Layanan Geriatri
Geriatric Center |  Obstetri dan Ginekologi
Obstetric and Gynecology Center |  Pusat Layanan Gastro-Intestinal & Hati
Gastro-Intestinal & Liver Center |
|  Pusat Layanan Neurosains Tahir
Tahir Neuroscience Center |  Imunologi
Immunology |  Pusat Tulang Belakang & Artroplasti
Spine & Arthroplasty Center |
|  Pusat Uro-nefrologi Tahir
Tahir Uro-nephrology Center |  Pulmonologi & Penyakit Dalam
Pulmonology & Internal Medicine |  Pusat Penanganan Cedera Olahraga & Peningkatan Performa
Sports Injury Treatment & Performance Center |
|  Pusat Layanan Kardiovaskular
Cardiovascular Center |  Pusat Layanan Diabetes
Diabetes Center |  Pusat Layanan Mata Mayapada
Mayapada Eye Centre |
|  Pusat Layanan Gastrohepatologi
Gastrohepatology Center |  Pusat Layanan Pediatri
Pediatric Center |  Pusat Layanan Estetika
Estetik Centre |
|  Pusat Layanan Onkologi
Oncology Center |  Klinik Dermatologi & Estetika
Dermato & Aesthetic Clinic |  Pusat Layanan Estetika
Estetik Centre |
|  Pusat Layanan Ortopedi
Orthopedic Center |  Pusat Layanan Autoimun Mayapada Indonesia
Mayapada Autoimmune Center Indonesia | |

Pengembangan Layanan Perseroan di 2024

Healthcare Development at the Company in 2024

Perseroan semakin berkembang baik dalam jumlah fasilitas maupun peningkatan kualitas layanan. Tahun 2024 menjadi momentum bagi kami untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang lebih dekat dengan kebutuhan pasien, memberikan pengalaman kesehatan yang lebih nyaman, serta mendukung gaya hidup sehat bagi masyarakat.

The Company continues to grow, both in terms of the number of facilities and the improvement of service quality. The year 2024 marks a significant milestone for us in providing healthcare facilities that are more attuned to patient needs, delivering a more comfortable healthcare experience, and supporting a healthier lifestyle for the community.

Menyediakan Layanan Kesehatan di Ibu Kota Baru

Dengan visi membangun masa depan layanan kesehatan di Indonesia, Mayapada Hospital Nusantara hadir sebagai bagian dari transformasi ibu kota baru, IKN. Rumah sakit ini dibangun tidak hanya sebagai pusat pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai simbol komitmen kami dalam memperluas akses setiap individu untuk mendapatkan layanan kesehatan berkualitas. Dilengkapi dengan fasilitas modern dan tenaga medis berpengalaman, Mayapada Hospital Nusantara siap melayani masyarakat di wilayah Ibu Kota Indonesia.

Providing Healthcare Services in the New Capital City

With a vision to shape the future of healthcare in Indonesia, Mayapada Hospital Nusantara stands as part of the transformation of the new capital, IKN. This hospital is designed not only as a center for medical services, but also as a symbol of our commitment to expanding access for every individual to quality healthcare. Equipped with modern facilities and experienced medical professionals, Mayapada Hospital Nusantara is ready to serve the community in Indonesia's new capital region.

Kesehatan Prioritas: KONGO (Kardiologi, Onkologi, Neurologi, Gastrohepatologi, Ortopedi)

Kesehatan bukan sekadar tentang mengobati penyakit, tetapi juga bagaimana kita menjaga kualitas hidup. Tahun ini, kami memperkuat layanan unggulan KONGO, yang mencakup spesialisasi Kardiologi, Onkologi, Neurologi, Gastroenterologi, dan Ortopedi.

Pendekatan kami berfokus pada koordinasi multidisiplin, di mana berbagai spesialis bekerja secara kolaboratif untuk menghadirkan solusi medis yang lebih menyeluruh dan terintegrasi. Melalui perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien, pemulihan dapat lebih optimal dan membantu pasien kembali menjalani hidup dengan lebih nyaman serta percaya diri.

Mayapada Eye Centre

Mayapada Eye Centre menghadirkan teknologi terkini dalam koreksi penglihatan, seperti LASIK dan SMILE PRO, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perawatan mata yang lebih cepat, aman, dan nyaman bagi pasien. Layanan ini membuka kesempatan bagi setiap individu untuk melihat dunia dengan lebih jelas dan menikmati setiap momen tanpa hambatan.

Priority Healthcare: CONGO (Cardiology, Oncology, Neurology, Gastroenterology, Orthopedics)

Health is not just about treating diseases, but also about how we maintain the quality of life. This year, we have strengthened our flagship CONGO services, which include specializations in Cardiology, Oncology, Neurology, Gastroenterology, and Orthopedics.

Our approach focuses on multidisciplinary coordination, where specialists from various fields work collaboratively to provide more comprehensive and integrated medical solutions. Through care tailored to the individual needs of each patient, recovery can be optimized, helping patients resume life with greater comfort and confidence.

Mayapada Eye Centre

Mayapada Eye Centre brings the latest technology in vision correction, such as LASIK and SMILE PRO, designed to offer a faster, safer, and more comfortable eye care experience for patients. This service provides individuals with the opportunity to see the world more clearly and enjoy every moment without obstacles.

Layanan Estetika

Setiap orang berhak merasa percaya diri dengan dirinya sendiri. Estetik Center di Perseroan merupakan solusi berbasis medis dalam perawatan estetika, dengan standar yang mengutamakan keamanan dan kenyamanan.

Salah satu inovasi terbaru kami adalah rinoplasti dengan teknik cangkok tulang rawan iga, yang membuat hasil lebih natural dan sesuai dengan struktur wajah masing-masing individu. Prosedur ini dilakukan oleh dokter spesialis bersertifikasi internasional, dengan pendekatan yang berfokus pada estetika dan kesehatan pasien.

Aesthetic Services

Everyone has the right to feel confident in themselves. The Esthetic Center at the Company offers medically-based aesthetic treatments, adhering to high standards of safety and comfort.

One of our latest innovations is rhinoplasty using rib cartilage grafting techniques, which provides more natural results tailored to each individual's facial structure. This procedure is performed by internationally certified specialists, with a focus on both aesthetics and the patient's health.



SRAJ dalam Angka

SRAJ in Numbers

[GRI 2-7][POJK B.1]

	2022	2023	2024
Pendapatan Bruto Gross Revenue	Rp1,93 triliun	Rp2,50 triliun	Rp3,15 triliun
Kapasitas Tempat Tidur Bed Capacity	697	772	861
Pasien yang Dilayani Patients Served			
Rawat Jalan Inpatient Department	378.096	472.229	579.478
Rawat Inap Outpatient Department	32.774	40.382	49.669

Jumlah total karyawan berdasarkan kontrak kerja (tetap dan kontrak), berdasarkan jenis kelamin

Total number of employees by employment contract (permanent and temporary), by gender

[POJK C.3]

Jenis Kelamin Gender	2022		2023		2024	
	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract
Laki-laki Male	858	264	1.171	111	1317	166
Perempuan Female	1.516	350	2.072	190	2414	251
Total Total	2.374	614	3.243	301	3731	417

Catatan Notes:

Individu yang terlibat dalam mendukung operasi rumah sakit namun tidak terdaftar sebagai karyawan tetap termasuk dalam kategori karyawan outsource, yang mencakup ajun (pembantu) perawat, petugas keamanan, serta staf layanan kebersihan.

Individuals who are involved in supporting hospital operations but are not listed as permanent employees fall under the category of outsourced employees, which includes nursing assistant, security guards, as well as cleaning service staff.

Jumlah total karyawan berdasarkan kontrak kerja (tetap dan kontrak), berdasarkan wilayah

Total number of employees by employment contract (permanent and temporary), by region

Wilayah Region	2022		2023		2024	
	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract	Permanen Permanent	Kontrak Contract
Jakarta (MHJS, MHKN)	1.474	66	1.505	152	1.660	201
Tangerang (MHTG)	799	7	767	38	819	79
Bogor (MHBG)	363	1	353	24	419	34
Bandung (MHBD)	4	63	260	47	351	18
Surabaya (MHSB)	241	38	358	40	421	60
Kalimantan					61	25
Total Total	2.881	175	3.243	301	3.731	417

Jumlah Total Karyawan

Total Number of Employees

	2022	2023	2024
Total Total	3.056	3.544	4.148

Jumlah Pekerja yang Bukan Karyawan

Number of Workers Who are Not Employees

[GRI 2-8]

	Jakarta	Tangerang	Bandung	Bogor	Surabaya	Kalimantan	Total
Total Total	377	226	116	101	134	24	978

Catatan Notes:

Individu yang terlibat dalam mendukung operasi rumah sakit namun tidak terdaftar sebagai karyawan tetap termasuk dalam kategori karyawan outsource, yang mencakup ajun (pembantu) perawat, petugas keamanan, serta staf layanan kebersihan.

Individuals who are involved in supporting hospital operations but are not listed as permanent employees fall under the category of outsourced employees, which includes nursing assistant, security guards, as well as cleaning service staff.

Menjunjung Etika dan Integritas

Upholding Ethics and Integrity

Kemajuan perseroan senantiasa didukung oleh penerapan prinsip tata kelola yang baik (Good Corporate Governance) sebagai landasan utama. Dengan menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku [GRI 2-27], kami memastikan bahwa setiap aktivitas operasional berjalan secara bertanggung jawab tanpa menimbulkan risiko negatif bagi perusahaan maupun pemangku kepentingan. Kami percaya bahwa komitmen terhadap tata kelola yang disiplin dan konsisten merupakan kunci untuk memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang dalam industri layanan kesehatan.

The growth of the company is firmly supported by the application of Good Corporate Governance (GCG) principles as a fundamental cornerstone. By ensuring compliance with prevailing laws and regulations [GRI 2-27], we safeguard that every operational activity is conducted responsibly, without posing negative risks to the Company or its stakeholders. We believe that a disciplined and consistent commitment to governance is key to securing long-term growth and sustainability in the healthcare industry.

Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

[GRI 2-11]

Struktur tata kelola perseroan disusun berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, dengan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi sebagai organ utama dalam pengambilan keputusan strategis. Operasional perusahaan didukung oleh berbagai komite, Sekretaris Perusahaan, dan Audit Internal, yang memastikan kepatuhan terhadap regulasi serta penerapan kebijakan secara transparan dan akuntabel. Sebagai forum utama bagi pemegang saham, RUPS berperan dalam mengawasi kinerja manajemen serta menetapkan kebijakan jangka panjang perusahaan. [POJK C.6]

The corporate governance structure of the company is established based on Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies, with the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors as the main organs for making strategic decisions. The company's operations are supported by various committees, the Corporate Secretary, and Internal Audit, which ensure compliance with regulations and the transparent and accountable implementation of policies. As the primary forum for shareholders, the GMS plays a role in overseeing management performance and setting the company's long-term policies. [POJK C.6]

Restrukturisasi divisi

Di tahun 2024, kami melakukan restrukturisasi divisi melalui pembentukan Divisi Business Office, Departemen Patient Doctor Service, dan Departemen Patient Relation, yang berperan dalam:

- Memperkuat koordinasi antara tenaga medis dan administrasi
- Meningkatkan pengalaman pasien
- Mengoptimalkan proses keuangan dan administratif

Division Restructuring

In 2024, we implemented a division restructuring by establishing the Business Office Division, the Patient Doctor Service Department, and the Patient Relation Department. These divisions play a key role in:

- Strengthening coordination between medical staff and administrative functions
- Enhancing the patient experience
- Optimizing financial and administrative processes



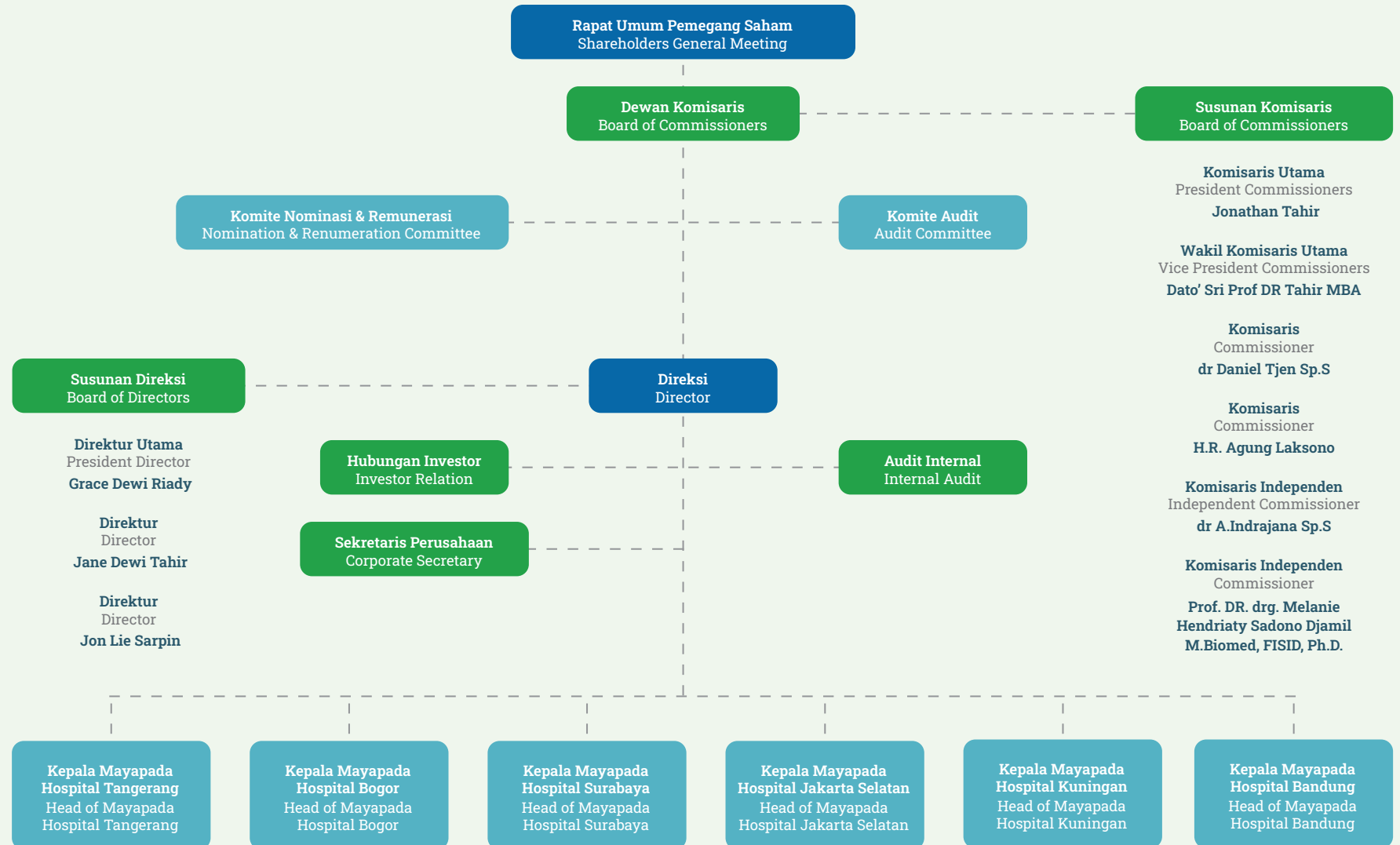
Struktur Organisasi

Organization Structure

[GRI 2-9]

Sesuai dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Perseroan tanggal 21 Juni 2024 sebagaimana dinyatakan dalam Akta Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham No. 126 tanggal 21 Juni 2024, Buntario Tigris Darmawa Ng, S.H, S.E, M.H., Notaris di Jakarta Pusat, Dato Sri' Prof. DR. Tahir MBA, telah efektif mengundurkan diri dari jabatannya selaku Wakil Komisaris Utama Perseroan pada tanggal 21 Juni 2024.

Pursuant to the resolution of the Company's General Meeting of Shareholders dated 21 June 2024, as stated in the Minutes of the General Meeting of Shareholders Deed No. 126 dated 21 June 2024, drawn up by Buntario Tigris Darmawa Ng, S.H, S.E, M.H., Notary in Central Jakarta, Dato Sri' Prof. DR. Tahir MBA has officially resigned from his position as Vice President Commissioner of the Company effective as of 21 June 2024.



Komite Rumah Sakit Hospital Committees

Sejalan dengan fokus utama perseroan sebagai penyedia layanan kesehatan yang menyelenggarakan operasional rumah sakit swasta melalui anak perusahaan, rumah sakit ini membentuk berbagai komite di bawah koordinasi Direksi untuk memastikan layanan yang diberikan tetap berkualitas dan etis.

Salah satu komite yang memegang peran penting adalah Komite Medik. Komite ini bertugas mendampingi Direksi anak usaha dalam menjamin mutu profesi, proses kredensial tenaga kesehatan, serta penerapan etika dan disiplin di lingkungan rumah sakit.

Upaya ini merupakan bagian dari komitmen kami untuk menjaga standar mutu, keselamatan pasien, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika dalam layanan kesehatan secara konsisten. Komite ini terdiri dari:



Komite Keperawatan
Nursing Committee



Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
Infection Prevention and Control Committee



Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja RS
Occupational Health and Safety Committee



Komite Mutu/Mutu dan Keselamatan Pasien
Quality/Patient Safety and Quality Committe



Komite Etik dan Hukum RS
Ethics and Legal Committee



Komite Tenaga Kesehatan Lainnya
Other Healthcare Staff Committees

In line with company's core focus as a healthcare provider operating private hospitals through its subsidiaries, we have established various committees under the coordination of the Board of Directors to ensure that the services delivered remain high-quality and ethically sound.

One of the key committees is the Medical Committee, which supports the Board of Directors of each subsidiary in maintaining professional standards, overseeing the credentialing process for healthcare professionals, and ensuring the enforcement of ethical and disciplinary guidelines within the hospital environment.

This initiative reflects our commitment to consistently uphold quality standards, patient safety, and adherence to ethical principles in healthcare services. The committee includes:

Tata Kelola Keberlanjutan [GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14]

Keberlanjutan adalah tanggung jawab bersama yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Agar setiap inisiatif selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), diperlukan sistem pengelolaan yang terstruktur dan efektif. Untuk itu, kami menerapkan struktur manajemen keberlanjutan dengan peran dan tanggung jawab yang jelas di setiap divisi.

• Departemen Pengembangan Strategis

Departemen Pengembangan Strategis berperan dalam merancang dan mengembangkan strategi bisnis yang selaras dengan prinsip keberlanjutan, berdasarkan visi, misi, dan target perusahaan. Secara berkala, departemen ini berkoordinasi dengan Chief Operating Officer (COO) untuk memastikan setiap inisiatif sejalan dengan tujuan jangka panjang serta memberikan dampak positif bagi keberlanjutan perusahaan.

Sustainability Governance [GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14]

Sustainability is a shared responsibility that involves all stakeholders. To ensure that every initiative aligns with the Sustainable Development Goals (SDGs), a structured and effective management system is necessary. To this end, we have implemented a sustainability management structure with clear roles and responsibilities across each division.

• Strategic Development Department

The Strategic Development Department plays a pivotal role in designing and developing business strategies that align with sustainability principles, based on the company's vision, mission, and targets. Periodically, this department coordinates with the Chief Operating Officer (COO) to ensure that every initiative aligns with long-term goals and has a positive impact on the company's sustainability.

• **Departemen Klinis**

Perseroan secara aktif mengkomunikasikan strategi dan pencapaian keberlanjutan, termasuk melalui penyusunan laporan keberlanjutan. Evaluasi strategi ini dilakukan secara kolaboratif oleh anggota dewan direksi dan berbagai tim, seperti Divisi Medis, Keuangan, Komersial, dan Strategis, yang memberikan masukan dan membahas implementasi dalam pertemuan Project Management Office (PMO) setiap bulan.

• **Strategi Keberlanjutan**

Strategi keberlanjutan perseroan berfokus pada rencana jangka panjang (lima tahun) dan jangka pendek (satu tahun) dengan tiga prioritas utama:

- Meningkatkan pengalaman pasien.
- Mengembangkan spesialisasi atau pusat keunggulan.
- Memperkuat kinerja finansial.

Rincian strategi ini disusun dalam buku anggaran tahunan yang telah mendapatkan persetujuan dari manajemen dan seluruh pemangku kepentingan di setiap unit rumah sakit, memastikan keselarasan dan komitmen dalam implementasinya.

• **Clinical Department**

The company actively communicates sustainability strategies and achievements, including through the preparation of sustainability reports. The strategy evaluation is carried out collaboratively by board members and various teams such as the Medical, Financial, Commercial, and Strategic Divisions, which provide feedback and discuss implementation during the monthly Project Management Office (PMO) meetings.

• **Sustainability Strategy**

The company's sustainability strategy focuses on both long-term (five years) and short-term (one year) plans, with three main priorities:

- Enhancing the patient experience
- Developing specializations or Centers of Excellence
- Strengthening financial performance

The details of this strategy are compiled in an annual budget book that has been approved by management and all stakeholders in each hospital unit, ensuring alignment and commitment in its implementation.

• **Pelatihan Terkait Keberlanjutan untuk Direksi**

[POJK E.2]

Sebagai bagian dari upaya memperkuat tata kelola dan menciptakan nilai jangka panjang bagi perusahaan, Direksi dan manajemen senior secara aktif mengikuti berbagai pelatihan yang berfokus pada aspek keberlanjutan sepanjang tahun 2024. Jenis pelatihan keberlanjutan yang diikuti oleh Direksi mencakup antara lain:

- *Net Zero Megatrend: Perspektif Pelaku Usaha* (Maret 2024, Jakarta)
- *Green Technology Transformation: Utilizing Technology to Achieve Sustainable & Secured Business* (Juli 2024, Jakarta)
- *ESG Risk Ratings - "Benefits of Navigating Material"* (September 2024, Jakarta)
- *ESG Risks and Communicating Material with Stakeholders* (Oktober 2024, Jakarta)
- *Pelatihan Pemahaman ESG (ESG Training)* (Desember 2024, Jakarta)

• **Sustainability-Related Training for the Board of Directors**

[POJK E.2]

As part of the company's effort to strengthen governance and create long-term value, the Board of Directors and senior management actively participated in various trainings focused on sustainability throughout 2024. The types of sustainability-related training attended by the Board included the following:

- *Net Zero Megatrend: Business Perpetrators Perspective* (March 2024, Jakarta)
- *Green Technology Transformation: Utilizing Technology to Achieve Sustainable & Secured Business* (July 2024, Jakarta)
- *ESG Risk Ratings - "Benefits of Navigating Material"* (September 2024, Jakarta)
- *ESG Risks and Communicating Material with Stakeholders* (October 2024, Jakarta)
- *ESG Training* (December 2024, Jakarta)

Seiring dengan komitmen pemerintah menuju Net Zero Emission 2060, Mayapada Hospital mulai mengevaluasi kontribusinya terhadap upaya dekarbonisasi. Meski beberapa langkah konservasi energi telah diterapkan, kami menyadari perlunya pendekatan yang lebih terarah, dan mulai mempertimbangkan strategi dekarbonisasi jangka panjang yang relevan dengan operasional rumah sakit seperti melakukan LCA screening.

In line with the government's commitment to achieving Net Zero Emission by 2060, Mayapada Hospital has begun evaluating its contribution to national decarbonization efforts. While some energy conservation measures have been implemented, we recognize the need for a more focused approach and have started considering a long-term decarbonization strategy relevant to hospital operations, including conducting an LCA screening.

Kode Etik

Code of Ethics

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Kode Etik Perseroan menjadi pedoman utama dalam membangun hubungan profesional yang kuat, baik antar karyawan maupun dengan pemangku kepentingan. Kode Etik ini berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dijalankan secara profesional dan selaras dengan nilai-nilai perusahaan.

Kode Etik ini mencakup lima aspek utama:

- Tanggung jawab individu
- Tanggung jawab manajemen
- Hubungan antar sesama karyawan
- Hubungan antara perusahaan dan karyawan
- Hubungan antara perusahaan dengan pemangku kepentingan

Sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola yang bersih, Kode Etik juga mencakup kebijakan antikorupsi untuk menjaga integritas dan kejujuran setiap karyawan. Kebijakan ini selaras dengan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, dan disosialisasikan secara aktif untuk memastikan pemahaman dan penerapan yang menyeluruh.

Selain itu, Kode Etik mengintegrasikan kebijakan hak asasi manusia, yang mencakup perlakuan yang adil, lingkungan kerja yang aman dan sehat, serta interaksi

The Code of Ethics at the Company serves as the primary guideline in building strong professional relationships, both among employees and with stakeholders. This Code of Ethics plays a crucial role in creating a conducive work environment and ensuring that all operational activities are carried out professionally and in line with the company's values.

The Code of Ethics covers five key aspects:

- Individual Responsibility
- Management Responsibility
- Relationships Among Employees
- Relationships Between the Company and Employees
- Relationships Between the Company and Stakeholders

As part of our commitment to clean governance, the Code of Ethics also includes anti-corruption policies to maintain the integrity and honesty of each employee. This policy aligns with the principles of Good Corporate Governance (GCG) and is actively communicated to ensure thorough understanding and implementation across the organization.

Moreover, the Code of Ethics integrates human rights policies, which include fair treatment, a safe and healthy work environment, and interactions based on the

yang berlandaskan nilai-nilai perusahaan dalam melayani pasien dan masyarakat. [GRI 205-2]

Untuk memperkuat penerapan etika kerja, setiap calon karyawan diwajibkan memahami dan menyetujui Kode Etik sebelum bergabung dengan perusahaan.

Audit Internal

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Audit internal berperan penting dalam menjaga tata kelola perusahaan yang transparan dan akuntabel. Tim audit internal melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pengendalian internal, manajemen risiko, dan kepatuhan operasional guna memastikan efektivitas proses bisnis serta mengurangi potensi risiko. Selain itu, audit internal berperan dalam pencegahan korupsi dengan mengawasi transaksi dan aktivitas perusahaan, memberikan rekomendasi perbaikan, serta menyampaikan laporan independen kepada Direktur Utama. Setiap hasil audit digunakan untuk menyempurnakan kebijakan dan prosedur agar selaras dengan standar tata kelola yang berlaku.

Untuk mendukung efektivitas fungsi audit, Komite Audit bertanggung jawab mengevaluasi hasil audit internal dan melaporkan temuan kepada Dewan Komisaris. Komite ini juga mengawasi penerapan manajemen risiko oleh Direksi serta menangani pengaduan terkait tata kelola sehingga informasi penting disampaikan secara transparan.

company's values in serving patients and the community. [GRI 205-2]

To reinforce the application of ethical work practices, every prospective employee is required to understand and agree to the Code of Ethics before joining the company.

Internal Audit

[GRI 2-23, GRI 2-24]

The internal audit plays a vital role in maintaining transparent and accountable corporate governance. The internal audit team conducts periodic evaluations of internal control systems, risk management, and operational compliance to ensure the effectiveness of business processes and minimize potential risks. In addition, internal audit plays a crucial role in preventing corruption by overseeing company transactions and activities, providing improvement recommendations, and submitting independent reports to the CEO. Every audit result is used to refine policies and procedures to align with applicable governance standards.

To support the effectiveness of the audit function, the Audit Committee is responsible for evaluating the results of internal audits and reporting findings to the Board of Commissioners. The committee also supervises the implementation of risk management by the Board of Directors and addresses complaints related to governance, ensuring that important information is communicated transparently.

Sepanjang tahun 2024, tidak ditemukan kasus korupsi di seluruh unit perseroan. Setiap potensi pelanggaran yang teridentifikasi telah ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku. [GRI 205-3]

Throughout 2024, no cases of corruption were found across any of the company's units. Any potential violations identified have been followed up according to applicable regulations. [GRI 205-3]

Pada tahun 2024, 73% unit bisnis kami telah melalui proses audit internal. [GRI 205-1]

In 2024, 73% of our business units underwent the internal audit process. [GRI 205-1]

Mencegah Benturan Kepentingan
[GRI 2-15]

Kami menyadari pentingnya mengelola dan mencegah benturan kepentingan sebagai bagian dari menjaga integritas operasional dan kualitas pengambilan keputusan. Benturan kepentingan kami definisikan sebagai situasi di mana kepentingan pribadi seseorang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya secara objektif di perusahaan.

Untuk menghindari hal tersebut, kami telah menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat, termasuk Kebijakan Transaksi Material. Kebijakan ini memastikan bahwa seluruh transaksi dilakukan berdasarkan prinsip kehati-hatian, mengacu pada anggaran dasar dan standar bisnis yang berlaku. Kami juga mengadopsi prinsip arm's length guna menjamin bahwa semua transaksi bebas dari pengaruh kepentingan pribadi.

Preventing Conflicts of Interest
[GRI 2-15]

We recognize the importance of managing and preventing conflicts of interest as part of maintaining operational integrity and sound decision-making. A conflict of interest is defined as a situation where an individual's personal interests may influence the objective performance of their official duties within the company.

To mitigate this risk, we have implemented strict policies and procedures, including the Material Transaction Policy. This policy ensures that all company transactions are conducted prudently, in accordance with the company's articles of association and applicable business standards. We also adopt the arm's length principle to ensure transactions remain free from personal influence.

Sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi, kami menerapkan PSAK No. 7 (Revisi 2010) tentang "Pengungkapan Pihak-pihak Berelasi". Melalui penerapan ini, kami mengungkapkan secara terbuka hubungan, transaksi, dan saldo dengan pihak berelasi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh informasi ini disajikan secara transparan dalam Laporan Keuangan per 31 Desember 2023, termasuk di dalamnya rincian transaksi berelasi dan upaya mitigasi potensi benturan kepentingan yang telah diaudit dalam laporan keuangan konsolidasi.

Kebijakan Whistleblowing (WBS)
[GRI 2-16, GRI 2-25, GRI 2-26] [POJK E.5]

Perseroan menerapkan sistem WBS sebagai bagian dari komitmen terhadap tata kelola yang baik. Sistem ini menyediakan saluran yang aman bagi setiap individu, baik internal maupun eksternal, dalam melaporkan dugaan pelanggaran atau potensi pelanggaran secara transparan dan bertanggung jawab.

Untuk memastikan setiap laporan dikelola dengan baik, WBS dilengkapi dengan kebijakan dan prosedur yang jelas. Masukan, terutama terkait layanan medis, ditangani oleh tim layanan pelanggan, sementara pengaduan operasional ditindaklanjuti oleh divisi terkait.

Sepanjang tahun 2024, perseroan menerima berbagai masukan terkait pelayanan, namun tidak ada pengaduan masyarakat terkait operasional perusahaan.

As part of our commitment to transparency, we apply PSAK No. 7 (Revised 2010) on "Disclosure of Related Parties." Through this standard, we openly disclose relationships, transactions, and balances with related parties in accordance with applicable regulations. All such information is presented transparently in our Financial Statements as of December 31, 2023, including disclosures of related party transactions and measures to mitigate potential conflicts of interest, which have been audited as part of the consolidated financial statements.

Whistleblowing Policy (WBS)
[GRI 2-16, GRI 2-25, GRI 2-26][POJK E.5]

The Company implements a Whistleblowing System (WBS) as part of its commitment to good governance. This system provides a safe channel for both internal and external individuals to report suspected violations or potential breaches in a transparent and responsible manner.

To ensure proper management of each report, the WBS is equipped with clear policies and procedures. Feedback, especially related to medical services, is handled by the customer service team, while operational complaints are addressed by the relevant division.

Throughout 2024, the company received various inputs related to services, but there were no public complaints regarding the company's operations.

Pengaduan dapat disampaikan melalui email ke Sekretaris Perusahaan atau melalui platform media sosial seperti Instagram dan Facebook. Perusahaan menjamin kerahasiaan identitas pelapor serta memberikan perlindungan kepada mereka yang menyampaikan laporan.

Complaints can be submitted via email to the Corporate Secretary or through social media platforms such as Instagram and Facebook. The company guarantees the confidentiality of the whistleblower's identity and provides protection to those who submit reports.

Saluran Whistleblowing
Whistleblowing Channel



Email | Email
WBS.MHG2011@gmail.com

Komite WBS (Audit Internal)
WBS Committee (Internal Audit)



PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk
Jl. Honoris Raya Kav. 6, Modernland
Kelapa Indah,
Kota Tangerang - Banten 15117

Komitmen terhadap Keamanan Data

Commitment to Data Security

[GRI 418-1]

Seiring dengan meningkatnya digitalisasi layanan kesehatan, kami terus meningkatkan sistem keamanan siber untuk melindungi data pasien dan data operasional rumah sakit. Beberapa inisiatif yang kami lakukan pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:



Penurunan risiko serangan siber melalui pelatihan simulasi phishing

Perseroan menyelenggarakan pelatihan dan simulasi phishing bagi karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan modus penipuan digital yang sering digunakan oleh peretas serta membantu karyawan mengenali dan menghindari potensi serangan. Materi edukasi disampaikan secara berkala melalui buletin, email, serta sesi pelatihan daring, agar seluruh karyawan semakin waspada dalam menjaga keamanan data dan sistem rumah sakit. Pelatihan menunjukkan hasil yang positif, dengan penurunan sebesar 60% dalam jumlah karyawan yang terkena simulasi phishing.



Peningkatan keamanan aplikasi untuk pasien

Kami terus memperkuat privasi dan keamanan aplikasi MyCare dengan berbagai langkah preventif, termasuk evaluasi berkala terhadap sistem perlindungan data. Upaya ini mencakup peningkatan standar keamanan akses serta penerapan autentikasi berlapis guna memastikan perlindungan yang lebih optimal bagi pengguna.

Selama tahun 2024, tidak terdapat insiden kebocoran data maupun keluhan terkait hal tersebut di semua unit perseroan.

As the digitalization of healthcare services increases, we continue to enhance its cybersecurity systems to protect patient data and hospital operational data. Some of the initiatives we are undertaking in 2024 are as follows:

Reducing Cyber Attack Risks through Phishing Simulation Training

The Company conducts phishing simulation training for employees to raise awareness of the digital fraud tactics commonly used by hackers and to help employees recognize and avoid potential attacks. Educational materials are regularly provided through newsletters, emails, and online training sessions to ensure all employees remain vigilant in safeguarding the hospital's data and systems. The training has shown positive results, with a 60% reduction in the number of employees affected by phishing simulations.

Improving Application Security for Patients

We continue to strengthen the privacy and security of the MyCare application through various preventive measures, including regular evaluations of data protection systems. These efforts include enhancing access security standards and implementing layered authentication to ensure optimal protection for users.

During 2024, there were no incidents of data leakage or complaints related to it in all units of the company

Performa Ekonomi Economic Performance

Sebagai penyedia layanan kesehatan, stabilitas dan pertumbuhan ekonomi sangat penting bagi kami untuk meningkatkan fasilitas, mengadopsi teknologi medis terbaru, serta memastikan layanan kesehatan berkualitas. Pada tahun 2024, perseroan berhasil mencatatkan kinerja ekonomi yang positif, bahkan melebihi target yang telah ditetapkan. [POJK F.2, F.3] Keberhasilan ini memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengoptimalkan kapasitas operasional dan meningkatkan efisiensi yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan perusahaan.

Sebagai bagian dari strategi keberlanjutan, kami menginvestasikan Rp2,6 miliar dalam berbagai inisiatif pengelolaan lingkungan hidup. [POJK F.4] Investasi ini merupakan bentuk komitmen kami dalam menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan tanggung jawab lingkungan.

As a healthcare provider, economic stability and growth are crucial for us to improve facilities, adopt the latest medical technologies, and ensure of quality healthcare services. In 2024, the company achieved positive economic performance, even exceeding the targets that had been set. [POJK F.2, F.3] This success provides opportunities for the company to optimize operational capacity and improve efficiency, which ultimately contributes to the company's revenue growth.

As part of our sustainability strategy, we invested Rp2.6 billion in various environmental management initiatives. [POJK F.4] This investment is a demonstration of our commitment to maintaining a balance between economic growth and environmental responsibility.

Kinerja Ekonomi Economic Performance [GRI 201-1] [POJK B.1]

Dalam juta Rupiah In Million Rupiah

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Direct Economic Value Generated	2022	2023	2024
Pendapatan Neto Net Revenue	1.934.164	2.503.174	3.148.345
Pendapatan Bunga Interest Income	19.405	29.119	13.483
Pendapatan Lainnya Other Income	4.160	7.015	8.624
Total	1.957.728	2.539.308	3.170.452

Dalam juta Rupiah In Million Rupiah

Nilai Ekonomi yang Didistribusikan Economic Value Distributed	2022	2023	2024
Biaya Operasional (Beban Pokok Penjualan, Penjualan, Umum & Administrasi Diluar Biaya Tenaga Kerja) Operating Cost (Cost of Sales, SG&A Exclude Staff Cost)	1.526.163	1.948.644	2.430.111
Gaji dan Tunjangan Karyawan Employee Wages and Benefits	376.987	448.269	535.717
Pembayaran untuk Penyedia Modal (Utang Dan Modal Saham) Payment to Providers Of Capital (Debt and Equity Capital)	80.405	145.447	120.996
Pembayaran Pajak Penghasilan Kepada Pemerintah - Indonesia Payments of Income Taxes to Indonesian Government	12.882	9.178	(27.842)
Total	1.996.437	2.551.538	3.058.982

Dalam juta Rupiah In Million Rupiah

Nilai Ekonomi yang Disimpan Economic Value Retained	2022	2023	2024
Nilai Ekonomi yang Disimpan Economic Value Retained	(38.708,87)	(12.230,00)	111.470,00

Kolaborasi Internasional International Collaboration

Kerja sama dengan institusi medis global membuka peluang bagi Perseroan untuk terus berkembang dan menghadirkan layanan kesehatan yang lebih berkualitas. Melalui kolaborasi ini, kami dapat mengakses teknologi terbaru, memperkaya keahlian tenaga medis, dan mengadopsi metode perawatan inovatif yang dapat meningkatkan kualitas layanan bagi pasien. Pada tahun 2024, berbagai inisiatif strategis telah dijalankan untuk mendukung peningkatan layanan medis di Indonesia.

Collaboration with global medical institutions opens opportunities for the Company to continue growing and provide higher-quality healthcare services. Through this collaboration, we gain access to the latest technologies, enrich the expertise of our medical staff, and adopt innovative treatment methods that can enhance the quality of services for our patients. In 2024, various strategic initiatives have been implemented to support the improvement of medical services in Indonesia.



Pembangunan Mayapada Apollo Batam International Hospital Development of Mayapada Apollo Batam International Hospital

Perseroan bekerja sama dengan Apollo Hospitals India untuk membangun Mayapada Apollo Batam International Hospital di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata Kesehatan Internasional Batam. Rumah sakit ini berfungsi untuk:

- Menangani kasus kesehatan kompleks sehingga mengurangi kebutuhan pasien untuk berobat ke luar negeri.
- Mengembangkan Indonesia sebagai destinasi wisata medis yang menarik pasien domestik dan internasional.
- Meningkatkan kompetensi tenaga medis lokal melalui pelatihan dan transfer teknologi dari Apollo Hospitals.

The Company collaborates with Apollo Hospitals India to establish Mayapada Apollo Batam International Hospital in the Batam International Health Tourism Special Economic Zone (KEK). This hospital serves to:

- Address complex health cases, reducing the need for patients to seek treatment abroad.
- Develop Indonesia as a medical tourism destination that attracts both domestic and international patients.
- Enhance the competence of local medical staff through training and technology transfer from Apollo Hospitals.



Penelitian Klinis Bersama dengan Syneos Health Clinical Research Collaboration with Syneos Health

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan inovasi medis, Mayapada Hospital Jakarta Selatan menjalin kemitraan dengan Syneos Health, organisasi penelitian klinis asal Amerika Serikat yang bertujuan untuk:

- Menjadikan Mayapada Hospital sebagai pusat uji klinis berstandar internasional.
- Meningkatkan produktivitas dan kualitas penelitian medis di Indonesia.
- Mengembangkan pengobatan berbasis bukti sehingga pasien mendapatkan lebih banyak opsi terapi inovatif.

As part of efforts to enhance medical innovation, Mayapada Hospital South Jakarta has formed a partnership with Syneos Health, a clinical research organization from the United States, with the aim to:

- Establish Mayapada Hospital as an internationally accredited clinical trial center.
- Improve the productivity and quality of medical research in Indonesia.
- Develop evidence-based treatments, providing patients with more innovative therapy options.

Penghargaan, Sertifikasi, dan Keanggotaan Asosiasi

Awards, Certifications, and Association Memberships

Penghargaan

Awards

Pada tahun 2024, kami memperoleh berbagai penghargaan bergengsi sebagai bentuk pengakuan atas komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan pengelolaan rumah sakit.

In 2024, we received several prestigious awards as recognition of its commitment to improving healthcare service quality and hospital management.



Healthcare Asia Awards 2024

Healthcare Group meraih tiga penghargaan dalam ajang Healthcare Asia Awards 2024 yang diselenggarakan di Singapura, yaitu:
Mayapada Healthcare Group received three awards at the Healthcare Asia Awards 2024 held in Singapore, including:

- **Hospital of the Year**
Hospital of the Year
- **Workforce Transformation Initiative of the Year**
Workforce Transformation Initiative of the Year
- **Facilities Improvement Initiative of the Year**
Facilities Improvement Initiative of the Year

Penghargaan ini mengukuhkan posisi perseroan sebagai penyedia layanan kesehatan yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan industri.

These awards solidify company's position as an innovative healthcare provider that is adaptive to industry developments.



CNN Indonesia Awards 2024

Perseroan juga mendapatkan penghargaan Outstanding Hospital with Workforce Transformation & Facilities Improvement Initiative dalam CNN Indonesia Awards 2024.

The Company also received the Outstanding Hospital with Workforce Transformation & Facilities Improvement Initiative award at the CNN Indonesia Awards 2024.



Warta Ekonomi Awards 2024

Perseroan mendapatkan penghargaan Most Visionary Company with Healthcare Service Improvement to Support Comprehensive Health Treatment dalam Warta Ekonomi Awards 2024.

The Company received the award for Most Visionary Company with Healthcare Service Improvement to Support Comprehensive Health Treatment at the Warta Ekonomi Awards 2024.

Keanggotaan Asosiasi

Association Membership

[GRI 2-28][POJK C.5]



**Keanggotaan Organisasi
Perhimpunan
Rumah Sakit Seluruh
Indonesia (PERSI)**

Membership in the Organization
of All Indonesia Hospitals (PERSI)



**ARSSI (Asosiasi Rumah
Sakit Swasta Indonesia)**

ARSSI (Association of Private
Hospitals in Indonesia)
membership

Sertifikasi

Certifications



» Mayapada Hospital Bogor

- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia
Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 16 Oktober 2022
Full and completed accreditation, issued on October 16, 2022



» Mayapada Hospital Kuningan

- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia
Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 30 November 2022
Full and completed accreditation, issued on November 30, 2022



» Mayapada Hospital Tangerang

- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia
Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 23 Desember 2022
Full and completed accreditation, issued on December 23, 2022



» Mayapada Hospital Surabaya

- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia
Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 28 Desember 2022
Full and completed accreditation, issued on December 28, 2022



» Mayapada Hospital Bandung

- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia
Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 30 Desember 2023
Full and completed accreditation, issued on December 30, 2023



» Mayapada Hospital Jakarta Selatan

- Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia
Institute of Indonesia Health Facility Accreditation
- Kelulusan Paripurna diterbitkan tanggal 17 November 2022
Full and completed accreditation, issued on November 17, 2022



» Mayapada Hospital Jakarta Selatan

- Joint Commission International (JCI)
Sertifikasi rumah sakit dengan standar pelayanan
yang diakui secara internasional.
Diterbitkan tanggal 16 Desember 2023
International certification on hospital service. Issued
on December 16, 2023

02

Tentang Laporan

About the Report

Laporan Keberlanjutan 2024
2024 Sustainability Report

Praktik Pelaporan Reporting Practices

[GRI 2-3, GRI 2-4] [POJK C.2]

Laporan keberlanjutan ini merupakan bagian dari komitmen Perseroan untuk menyampaikan informasi yang transparan mengenai dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan dari kegiatan operasional kami. Laporan ini mencakup periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024 dan merupakan kelanjutan dari laporan sebelumnya yang diterbitkan pada 31 Mei 2023.

Dalam laporan ini, istilah “Kami”, “SRAJ”, atau “Perseroan” merujuk pada PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk dan seluruh anak perusahaannya. Untuk menjaga kualitas pelaporan, kami mengikuti prinsip keakuratan, keseimbangan, kejelasan, keterbandingan, kelengkapan, konteks keberlanjutan, ketepatan waktu, dan keterverifikasian, sebagaimana yang ditetapkan dalam standar Global Reporting Initiative (GRI).

Kami terus berupaya meningkatkan kualitas komunikasi dengan pemangku kepentingan melalui laporan yang lebih transparan dan informatif. Laporan ini tersedia dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris serta dapat diakses melalui situs web resmi Perseroan.

Kami telah melakukan pengkajian data secara independen, namun penjaminan eksternal belum diterapkan untuk laporan ini. [GRI 2-5] [POJK G.1]

This sustainability report is part of the Company’s commitment to providing transparent information regarding the social, economic, and environmental impacts of our operational activities. This report covers the period from January 1 to December 31, 2024, and is a continuation of the previous report published on May 31, 2023.

In this report, the terms “We,” “SRAJ,” or “The Company” refer to PT Sejahterarraya Anugrahjaya Tbk and its subsidiaries. To maintain the quality of the reporting, we adhere to the principles of accuracy, balance, clarity, comparability, completeness, sustainability context, timeliness, and verifiability, as outlined in the Global Reporting Initiative (GRI) standards.

We continue to strive to improve the quality of communication with stakeholders through more transparent and informative reports. This report is available in both Indonesian and English and can be accessed through the official Company website.

We have conducted data collection independently, but the assurance of external audit has not yet been implemented for this report. [GRI 2-5] [POJK G.1]

Kami juga membuka kesempatan bagi pemangku kepentingan untuk memberikan masukan melalui berbagai kanal komunikasi berikut:

We also invite stakeholders to provide feedback through the following communication channels:



**Jl. Lebak Bulus I Kav. 29 Cilandak,
Jakarta Selatan 12440, DKI
Jakarta, Indonesia.**



(021) 2921-7777



infomhjs@mayapadahospital.com



0815-7511-1999



www.mayapadahospital.com



Mayapada Hospital



@mayapadahospital



@RSMayapada



Meskipun hingga saat ini kami belum menerima umpan balik dari para pemangku kepentingan terkait Laporan Keberlanjutan tahun 2024, kami selalu berupaya meningkatkan kualitas penyampaian komitmen dan inisiatif keberlanjutan agar semakin transparan, informatif, dan mudah dipahami oleh seluruh pihak. [POJK G.3]

Although we have not yet received feedback from stakeholders regarding the 2024 Sustainability Report, we remain committed to continuously improving the way we communicate our sustainability commitments and initiatives to ensure they are more transparent, informative, and easy to understand for all parties. [POJK G.3]

Standar Pelaporan Reporting Standards

Laporan keberlanjutan kami disusun berdasarkan Standar Global Reporting Initiative (GRI) dan mengikuti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang praktik keberlanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik. Setiap pengungkapan dalam laporan ini telah disesuaikan dengan nomor referensi yang relevan dan dilengkapi dengan indeks GRI untuk memudahkan akses informasi bagi pembaca.

Untuk memastikan kualitas dan transparansi, laporan ini mengikuti prinsip-prinsip pelaporan yang diakui secara internasional, termasuk keakuratan, keseimbangan, kejelasan, keterbandingan, kelengkapan, relevansi dalam konteks keberlanjutan, ketepatan waktu, dan keterverifikasian. Laporan ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja keberlanjutan kami, memfasilitasi evaluasi, serta memperkuat kepercayaan dan komunikasi dengan pemangku kepentingan.

Our sustainability report is prepared based on the Global Reporting Initiative (GRI) Standards and follows the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning sustainability practices for financial service institutions, issuers, and public companies. Each disclosure in this report has been aligned with the relevant reference numbers and is complemented by a GRI index to facilitate access to information for readers.

To ensure quality and transparency, this report adheres to internationally recognized reporting principles, including accuracy, balance, clarity, comparability, completeness, relevance in the sustainability context, timeliness, and verifiability. This report aims to provide a clear overview of our sustainability performance, facilitate evaluation, and strengthen trust and communication with stakeholders.

Cakupan dan Pengolahan Data [GRI 2-2]

Laporan ini mencakup data dari seluruh entitas Perusahaan, yaitu:

-  Mayapada Hospital Jakarta Selatan
-  Mayapada Hospital Tangerang
-  Mayapada Hospital Kuningan
-  Mayapada Hospital Bogor
-  Mayapada Hospital Bandung
-  Mayapada Hospital Surabaya

Data dalam laporan ini mencakup aspek keuangan, tenaga kerja, dan lingkungan, yang dikumpulkan dan dianalisis secara berkala untuk menjaga akurasi dan konsistensi informasi. Pengkajian data telah dilakukan secara independen, meskipun penjaminan eksternal belum diterapkan. Sepanjang tahun 2024, terdapat penyajian ulang data pada indikator pelatihan karyawan sebagai hasil dari peningkatan akurasi perhitungan. Pada periode pelaporan ini, data sosial dari Mayapada Hospital Nusantara telah dimasukkan ke dalam cakupan laporan, sementara data lingkungan dari unit tersebut masih dalam proses pencatatan seiring dengan dimulainya operasional rumah sakit pada tahun yang sama. [GRI 2-4, GRI 2-5]

Scope and Data Management [GRI 2-2]

This report covers data from all entities of the Company, namely:

-  Mayapada Hospital Jakarta Selatan
-  Mayapada Hospital Tangerang
-  Mayapada Hospital Kuningan
-  Mayapada Hospital Bogor
-  Mayapada Hospital Bandung
-  Mayapada Hospital Surabaya

The data in this report covers financial, workforce and environmental aspects, which are collected and analyzed regularly to maintain accuracy and consistency of information. Data review has been conducted independently, although external assurance has not been implemented. During the year, there was a restatement of data on the employee training indicator as a result of improved calculation accuracy. In this reporting period, social data from Mayapada Hospital Nusantara has been included in the report's scope, while environmental data from the unit is still being recorded as the hospital commenced operations in the same year. [GRI 2-4, GRI 2-5]

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Engagement

[GRI 2-29][POJK E.4]

Perseroan terus membangun hubungan baik dengan pemangku kepentingan melalui keterlibatan yang transparan dan berkelanjutan. Kami menyadari bahwa keterlibatan aktif dari para pemangku kepentingan berperan penting dalam pengambilan keputusan dan pengembangan strategi bisnis yang lebih inklusif. Aspirasi setiap pemangku kepentingan membantu kami dalam meningkatkan layanan, memperkuat operasional, dan memperluas dampak positif di sepanjang rantai nilai.

Hingga tahun 2024, kami telah mengidentifikasi 12 kelompok pemangku kepentingan utama yang secara langsung maupun tidak langsung berinteraksi dengan kegiatan operasional perusahaan. Setiap kelompok memiliki metode keterlibatan tersendiri, baik melalui diskusi, konsultasi, survei, atau forum dialog. Isu-isu utama yang dibahas dalam keterlibatan ini tercantum dalam tabel keterlibatan pemangku kepentingan kami untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses komunikasi.

The Company continues to build strong relationships with stakeholders through transparent and sustainable engagement. We recognize that active involvement from stakeholders plays a crucial role in decision-making and the development of more inclusive business strategies. The aspirations of each stakeholder help us improve services, strengthen operations, and expand positive impact across the value chain.

As of 2024, we have identified 12 key stakeholder groups that interact directly or indirectly with the company's operations. Each group has its own method of engagement, whether through discussions, consultations, surveys, or dialogue forums. The key issues discussed in these engagements are listed in our stakeholder engagement table to ensure transparency and accountability in the communication process.

Topik Utama Key Topics

Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan Approaches to Stakeholder Engagement

Pasien Patients

- Layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau
- Akses ke fasilitas dan teknologi kesehatan terbaik dengan harga terjangkau
- Ketersediaan informasi yang akurat dan mudah dipahami
- Privasi data pribadi
- Banner, situs web & media sosial untuk menyebarkan informasi yang akurat dan mudah dipahami tentang layanan kesehatan yang tersedia
- Prosedur kondisi darurat
- Survei Kepuasan Pelanggan
- Quality and accessible healthcare services
- Access to the best healthcare facilities and technology at affordable prices
- Availability of accurate and easily understandable information
- Privacy of personal data
- Banners, websites, and social media to disseminate information that is accurate and easy to understand about available healthcare services
- Emergency procedures
- Patient satisfaction surveys

Karyawan, Dokter, Perawat dan Penunjang Medis Employee, Doctor, Nurse, and Medical Support Staff

- Penghargaan dan remunerasi
- Praktek kerja yang adil dan inklusif
- Pengembangan karir
- Rekrutmen dan retensi staf
- Lingkungan kerja yang harmonis
- Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas
- Standarisasi SOP
- Performance management
- Regular Group CEO Message
- Aplikasi MyStar
- Forum Komunikasi Karyawan
- Talent assessment
- Recognition and remuneration
- Fair and inclusive employment practices
- Career development
- Staff recruitment and retention
- Harmonious working environment
- Delivery of quality healthcare services
- Standardization of SOPs
- Performance management
- Regular messages from the Group CEO
- MyStar application
- Employee Communication Forum
- Talent assessment

Topik Utama
Key Topics

Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan
Approaches to Stakeholder Engagement

Perusahaan Asuransi Insurance Companies

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Layanan berkualitas dengan manajemen biaya yang efisien • Proses administrasi yang cepat, responsif dan akurat | <ul style="list-style-type: none"> • Promosi perusahaan asuransi • Mempermudah alur klaim asuransi • Program launching peningkatan pemahaman akan layanan dan produk kesehatan terbaru |
| <ul style="list-style-type: none"> • High-quality services with efficient cost management • Fast, responsive, and accurate administrative processes | <ul style="list-style-type: none"> • Promoting insurance company services • Streamlining insurance claim processes • Launching programs to enhance understanding of new healthcare services and products |

BPJS BPJS (Social Security Administration Body)

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Layanan berkualitas dengan manajemen biaya yang efisien • Proses administrasi yang cepat, responsif dan akurat | <ul style="list-style-type: none"> • Mempermudah alur klaim asuransi • Meningkatkan akses layanan berkualitas ke pengguna BPJS |
| <ul style="list-style-type: none"> • High-quality services with efficient cost management • Fast, responsive, and accurate administrative processes | <ul style="list-style-type: none"> • Streamlining the insurance claim process • Enhancing access to high-quality services for BPJS users |

Pemasok Suppliers

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Prinsip dan kode etik pengadaan barang • Kepatuhan pada ketentuan persyaratan yang berlaku • Negosiasi yang adil dan transparan • Pembayaran yang tepat waktu | <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian sertifikasi ESG vendor • Implementasi HIS terintegrasi dan portal vendor untuk efisiensi operasional dan integrasi prinsip ESG |
| <ul style="list-style-type: none"> • Principles and ethical codes in procurement • Compliance with applicable regulatory requirements • Fair and transparent negotiation • Timely payments | <ul style="list-style-type: none"> • ESG (Environmental, Social, and Governance) vendor certification assessment • Implementation of integrated HIS (Hospital Information System) and vendor portals for operational efficiency and ESG principles integration |

Topik Utama
Key Topics

Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan
Approaches to Stakeholder Engagement

Masyarakat sekitar Local Community

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Program CSR yang dilaksanakan dengan baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal • Lingkungan yang sehat dan aman | <ul style="list-style-type: none"> • Layanan kesehatan rutin dan terjangkau untuk membantu masyarakat sekitar • Donasi bencana alam • Akses ke ilmu kesehatan • Mengikutsertakan dalam pelatihan K3 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Well-implemented CSR (Corporate Social Responsibility) programs to improve local community welfare • Safe and healthy environment | <ul style="list-style-type: none"> • Routine and accessible healthcare services to assist the surrounding community • Donations for natural disasters • Access to healthcare knowledge • Participation in Occupational Health and Safety (K3) training |

Pemegang Saham dan Investor Shareholders and Investors

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja keuangan Perseroan • Pertumbuhan dan keberlanjutan kinerja keuangan • Pelaporan yang jelas dan transparan • Budaya perusahaan yang beretika | <ul style="list-style-type: none"> • Rapat umum pemegang saham • Publikasi laporan rutin • Laporan tahunan & laporan keberlanjutan • Pertemuan investor |
| <ul style="list-style-type: none"> • Financial performance of the company • Growth and sustainability of financial performance • Transparent and clear reporting • Ethical business culture | <ul style="list-style-type: none"> • General shareholder meetings • Routine publication of reports • Annual and sustainability report dissemination • Investor meetings |

Pemerintah Government

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi tentang regulasi, kepatuhan, kerjasama • Monitoring kesehatan dan keselamatan kerja | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan laporan K3 • Mematuhi regulasi dan autan dari Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan, dan pemerintah setempat |
| <ul style="list-style-type: none"> • Communication on regulations, compliance, and cooperation • Monitoring of occupational health and safety | <ul style="list-style-type: none"> • Providing Occupational Health and Safety (K3) reports • Complying with regulations and directives from the Ministry of Health, local health agencies, and local governments |

Menentukan Isi Laporan

Determining the Contents of the Report

[GRI 3-1]

Perseroan melakukan penilaian materialitas untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko serta peluang yang berpengaruh terhadap bisnis dan pemangku kepentingan. Proses ini dilakukan agar strategi perusahaan selaras dengan perkembangan industri kesehatan dan dapat merespons kebutuhan pemangku kepentingan secara efektif. Penilaian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai sumber, termasuk masukan dari pemangku kepentingan, referensi industri kesehatan, serta laporan internal dan eksternal. Proses ini berlangsung melalui tahapan berikut:

The Company conducts a materiality assessment to identify and evaluate risks and opportunities that impact the business and stakeholders. This process is carried out to ensure the company's strategy aligns with developments in the healthcare industry and can effectively respond to stakeholder needs. The assessment is done by gathering and analyzing information from various sources, including input from stakeholders, healthcare industry references, and internal and external reports. This process involves the following steps:

Identifikasi Potensi Dampak Lingkungan dan Sosial

- Mengidentifikasi potensi risiko lingkungan dan sosial melalui kajian literatur.
- Menganalisis hasil keterlibatan dengan pemangku kepentingan.
- Melakukan benchmarking dengan institusi sejenis.
- Memetakan topik keberlanjutan sesuai standar yang relevan.
- Mengonsolidasikan topik keberlanjutan berdasarkan dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi yang signifikan.

Pengumpulan Data Kuantitatif & Kualitatif

- Menyusun pertanyaan untuk survei materialitas dan diskusi kelompok terfokus (FGD).
- Mengumpulkan masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal.
- Menentukan pemilihan pemangku kepentingan yang relevan.
- Melaksanakan survei kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal.
- Mengadakan FGD dengan pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal.
- Mengonsolidasikan topik-topik diskusi yang aktif bersama para pemangku kepentingan.

Analisis Hasil

- Menganalisis hasil survei dan hasil diskusi dengan tim keberlanjutan internal dari berbagai unit bisnis, konsultan keberlanjutan, dan pihak manajemen.
- Menentukan 10 topik prioritas yang memiliki dampak paling besar bagi perusahaan dan industri kesehatan.

Konfirmasi dan Persetujuan

- Melakukan validasi topik-topik material bersama dengan tim Departemen Pengembangan Strategis.
- Memperoleh persetujuan akhir atas topik-topik material dari Direksi.

Identification of Potential Environmental and Social Impacts

- Identifying potential environmental and social risks through literature reviews.
- Analyzing the results of stakeholder engagement.
- Benchmarking with similar institutions.
- Mapping sustainability topics according to relevant standards.
- Consolidating sustainability topics based on significant environmental, social, and economic impacts.

Quantitative & Qualitative Data Collection

- Developing questions for the materiality survey and focus group discussions (FGD).
- Collecting input from both internal and external stakeholders.
- Determining the selection of relevant stakeholders.
- Conducting surveys with internal and external stakeholders.
- Organizing FGDs with internal and/or external stakeholders.
- Consolidating the active discussion topics with stakeholders.

Analysis of Results

- Analyzing survey results and discussions with the internal sustainability team from various business units, sustainability consultants, and management.
- Determining the top 10 priority topics with the greatest impact on the company and the healthcare industry.

Confirmation and Approval

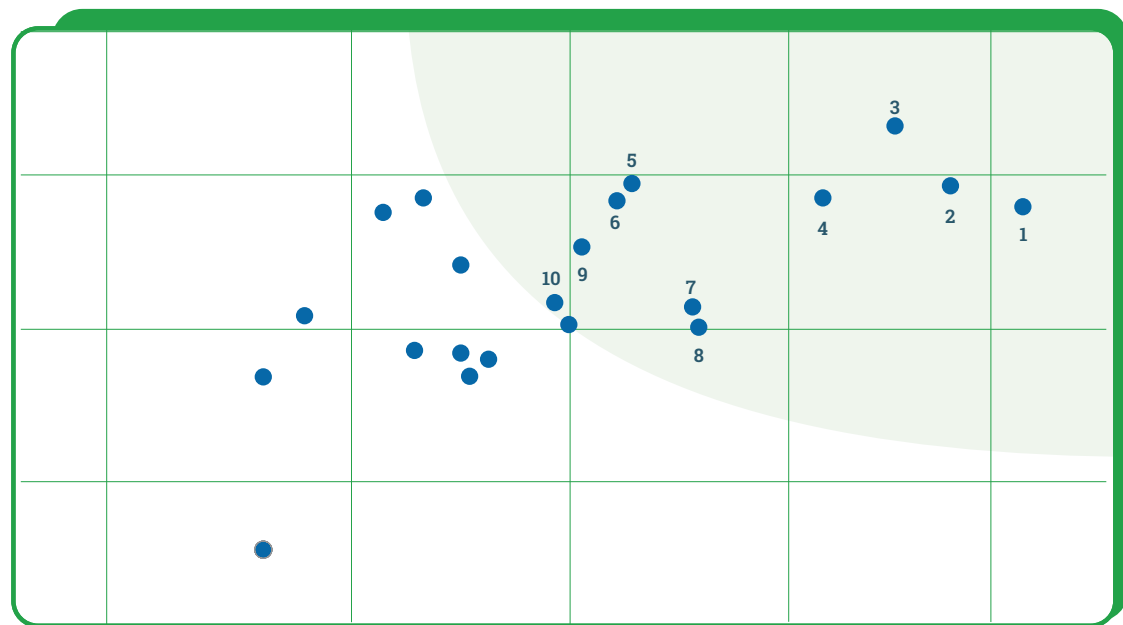
- Validating the material topics with the Strategic Development Department team.
- Obtaining final approval on the material topics from the Board of Directors.

Pada tahun 2024, proses asesmen materialitas menghasilkan sepuluh topik utama yang telah melalui validasi oleh tim manajemen dari berbagai departemen dan mendapat persetujuan dari Dewan Direksi. Rincian hasil asesmen dan penilaian disajikan dalam infografis terlampir, serta dapat ditemukan pada sub-bab "Batasan Topik".

Matriks Materialitas

Materiality Matrix
[GRI 3-2]

Dampak terhadap pemangku kepentingan eksternal
Impact to external stakeholders



Dampak terhadap lingkungan, ekonomi, dan sosial
Impact to environment, economic and social

In 2024, the materiality assessment process resulted in ten key topics that were validated by the management team from various departments and approved by the Board of Directors. The details of the assessment results and evaluation are presented in the attached infographic and can also be found in the sub-chapter titled "Topic Boundaries."

No	Topik Material Material Topic
1	Keselamatan pasien dan kualitas perawatan Patient safety and quality of care
2	Privasi dan keamanan data Data privacy and security
3	Pengalaman pasien / Kepuasan Pelanggan Patient experience / Customer satisfaction
4	Etika dan integritas Ethics and integrity
5	Keselamatan karyawan Employee safety
6	Kualitas air Water quality
7	Transparansi Transparency
8	Keragaman, kesetaraan, dan inklusi Diversity, equity, and inclusion
9	Pengembangan talenta Talent development
10	Rantai nilai yang berkelanjutan Sustainable value chain



Batasan Topik

Topic Boundaries

Pada tahun 2024, Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan tetap menjadi topik material utama yang mencerminkan prioritas kami dalam menjaga standar kesehatan dan keselamatan di sektor pelayanan medis. Topik ini menjadi perhatian utama bagi pemangku kepentingan dan masyarakat, seiring dengan meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan kesehatan. Dalam menentukan batasan topik material, Kami mengelompokkan dampak operasional perusahaan ke dalam tiga kategori:

In 2024, Patient Safety and Service Quality remained key material topics that reflect our priority in upholding health and safety standards within the healthcare sector. These topics are of paramount importance to stakeholders and the public, in line with rising expectations for healthcare service quality. In defining the boundaries of material topics, We categorize the operational impacts of the organization into three categories:



Disebabkan: Dampak yang berada di bawah kendali langsung perusahaan, sehingga dapat dicegah atau dikelola secara langsung.
Caused by: Impacts that are directly under the company's control, and therefore can be prevented or managed directly.



Berkontribusi: Dampak yang dipengaruhi oleh operasional perusahaan, tetapi tidak sepenuhnya berada dalam kendali kami.
Contributed to: Impacts that are influenced by the company's operations but are not entirely under our control.



Berkaitan: Dampak yang terjadi melalui hubungan bisnis atau rantai nilai, di mana perusahaan hanya memiliki pengaruh tidak langsung.
Related to: Impacts that occur through business relationships or the value chain, where the company only has indirect influence.

No	Topik Material Material Topics	Topik GRI GRI Topics	Mayapada Hospital Mayapada Hospital	Vendor Vendor	Karyawan Employees	Pasien/ Pelanggan Patient/Customer	Masyarakat Sekitar Local Community
1	Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Safety and Quality of Care	Kesehatan dan keselamatan pasien Customer health and safety					
2	Privasi Pasien dan Keamanan Data Patient Privacy and Data Security	Privasi pelanggan Customer privacy					
3	Pengalaman pasien / Kepuasan Pelanggan Patient experience / Customer satisfaction	Pemasaran dan Pelabelan Marketing and Labeling					
4	Etika dan Integritas Ethics and Integrity	Pemasaran dan Pelabelan Marketing and Labeling					
5	Keselamatan karyawan Employee safety	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety					
6	Kualitas air Water quality	Air dan Efluen Water and Effluent					
7	Transparansi Transparency	Anti Korupsi Perilaku Anti Persaingan Anti-corruption Anti-competitive Behavior					
8	Keragaman, kesetaraan, dan inklusi Diversity, equality, and inclusion	Keanekaragaman dan Peluang yang Setara, Non Diskriminasi Diversity and Equal Opportunity Non-discrimination					
9	Pengembangan talenta Talent development	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education					
10	Rantai nilai yang berkelanjutan Sustainable supply chain	Penilaian Lingkungan Pemasok, Penilaian Sosial Pemasok Supplier Environmental Assessment Supplier Social Assessment					

Keberlanjutan bagi Rumah Sakit Kami [POJK A.1, F.1]

Keberlanjutan merupakan prinsip utama dalam strategi operasional kami. Kami meyakini bahwa praktik keberlanjutan sangat penting untuk meminimalkan dampak lingkungan, memastikan kesejahteraan komunitas, serta menjaga kelangsungan jangka panjang sektor kesehatan. Oleh karena itu, semua kegiatan dan kebijakan kami, termasuk pengelolaan limbah medis dan strategi operasional sehari-hari, dirancang untuk mendukung tujuan keberlanjutan kami. Pada tahun 2024, kami berinvestasi sebesar Rp4,2 miliar untuk pengelolaan lingkungan. [POJK F4]

Sustainability for Our Hospital [POJK A.1, F.1]

Sustainability is a core principle in our operational strategy. We believe that sustainable practices are crucial for minimizing environmental impact, ensuring the well-being of the community, and maintaining the long-term sustainability of the healthcare sector. Therefore, all of our activities and policies, including medical waste management and daily operational strategies, are designed to support our sustainability goals. In 2024, we invested IDR 4.2 billion in environmental management. [POJK F4]

Perjalanan Keberlanjutan Sustainability Journey

- 2021** Pembuatan laporan keberlanjutan pertama kami
Creation of our first sustainability report
- 2022** Pendirian rumah sakit pertama di Indonesia dengan sertifikasi Green Building di Mayapada Hospital Bandung
Establishment of the first hospital in Indonesia with Green Building certification at Mayapada Hospital Bandung
- 2023** Pengembangan strategi keberlanjutan melalui skrining Life Cycle Assessment (LCA)
Development of sustainability strategy through Life Cycle Assessment (LCA) screening
- 2024** Peluncuran dan implementasi action plan yang dikembangkan berdasarkan hasil kajian strategi keberlanjutan melalui Life Cycle Assessment (LCA)
Launch and implementation of an action plan developed based on the results of the sustainability strategy study through Life Cycle Assessment (LCA)

Implementasi Action Plan Berdasarkan Kajian Life Cycle Assessment untuk Strategi Keberlanjutan [POJK E.3]

Pada tahun 2024, kami meluncurkan action plan yang dirancang berdasarkan hasil kajian Life Cycle Assessment (LCA) yang dilakukan pada tahun sebelumnya. LCA ini telah membantu kami menilai dan mengidentifikasi dampak lingkungan yang signifikan dari operasi kami, mulai dari pengadaan bahan hingga pengelolaan limbah. Berdasarkan hasil tersebut, kami merumuskan langkah-langkah konkret yang bertujuan untuk mengurangi jejak karbon, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, dan mengoptimalkan pengelolaan limbah di seluruh operasi rumah sakit.

Action plan yang kami luncurkan pada tahun 2024 mencakup berbagai inisiatif untuk menurunkan konsumsi energi dan air, meningkatkan pengelolaan limbah medis dan non-medis, serta memperkuat sistem pemantauan dan evaluasi kinerja lingkungan. Melalui upaya ini, kami berkomitmen untuk mencapai target jangka panjang dalam membangun operasional yang lebih efisien, bertanggung jawab, dan ramah lingkungan.

Implementation of the Action Plan Based on the Life Cycle Assessment Study for Sustainability Strategy [POJK E.3]

In 2024, we launched an action plan designed based on the results of the Life Cycle Assessment (LCA) study conducted the previous year. This LCA helped us assess and identify the significant environmental impacts of our operations, from material procurement to waste management. Based on these results, we formulated concrete steps aimed at reducing our carbon footprint, improving resource use efficiency, and optimizing waste management across the hospital's operations.

The action plan we launched in 2024 includes initiatives to reduce energy and water consumption, improve medical and non-medical waste management, and strengthen our environmental performance monitoring and evaluation system. Through these efforts, we are committed to achieving our long-term target of building more efficient, responsible and environmentally friendly operations.



Tata Kelola Keberlanjutan

[GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14] [POJK E.1]

Kami menyadari bahwa tanggung jawab keberlanjutan adalah kewajiban bersama seluruh pemangku kepentingan, namun tetap memerlukan pengawasan yang efektif untuk memastikan keselarasan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Oleh karena itu, kami telah membangun struktur manajemen yang jelas, di mana setiap divisi memiliki peran dan tanggung jawab khusus dalam mengelola program keberlanjutan kami. Penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini dapat ditemukan pada bagian tata kelola di Bab 1.

Merangkul Tim Kami Menuju Keberlanjutan

Bagi kami, mewujudkan dampak positif bagi lingkungan adalah upaya kolektif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Melalui implementasi action plan berbasis hasil studi Life Cycle Assessment, kami telah memetakan dampak lingkungan dari operasional dan menetapkan langkah-langkah konkret untuk mendorong partisipasi aktif karyawan, memperkuat budaya kerja yang bertanggung jawab, serta membangun kesadaran bahwa kontribusi setiap individu berperan penting dalam mencapai tujuan jangka panjang perusahaan.

Sustainability Governance

[GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14] [POJK E.1]

We recognize that sustainability responsibility is a shared obligation among all stakeholders, but it still requires effective oversight to ensure alignment with the Sustainable Development Goals. Therefore, we have established a clear management structure, where each division has specific roles and responsibilities in managing our sustainability programs. Further details on this can be found in the governance section in Chapter 1.

Embracing Our Team Towards Sustainability

For us, creating a positive impact on the environment is a collective effort involving all stakeholders. Through the implementation of an action plan based on the results of the Life Cycle Assessment study, we have mapped the environmental impact of our operations and established concrete steps to encourage active employee participation, strengthen a responsible work culture, and build awareness that each individual's contribution plays an important role in achieving the company's long-term goals.



Berkontribusi kepada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Contributing to the Sustainable Development Goals

Kontribusi kami terhadap implementasi keberlanjutan diwujudkan melalui proses identifikasi dampak, baik positif maupun negatif, dengan komitmen untuk terus meningkatkan dampak positif. Proses ini menjadi bagian integral dari tanggung jawab kami untuk berpartisipasi dalam pencapaian SDG yang dicanangkan oleh PBB, khususnya di bidang pelayanan kesehatan. Berikut adalah ringkasan kontribusi kami terhadap SDG:

Our contribution to sustainability implementation is realized through the process of identifying impacts, both positive and negative, with a commitment to continually enhancing the positive impacts. This process is an integral part of our responsibility to participate in achieving the SDGs set by the United Nations, particularly in the healthcare sector. Below is a summary of our contributions to the SDGs:

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 01 | Tentang Kami
About Us | 05 | Menyediakan Akses Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas bagi Masyarakat
Providing Access to High Quality Healthcare Services for the Community |
| 02 | Tentang Laporan
About the Report | 06 | Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau
Transformation Towards Green Hospital |
| 03 | Menghadirkan Layanan Kesehatan yang Lebih Baik
Delivering a Better Care | | |
| 04 | Mengembangkan Orang-orang Kami
Developing Our People | | |



03

Menyediakan Pelayanan Kesehatan Terbaik

Delivering
a Better Care



Makna Bagi Kami

Why It Matters

Dunia kesehatan terus berkembang dengan kemajuan teknologi dan peningkatan standar layanan. Digitalisasi dan kecerdasan buatan telah meningkatkan akurasi diagnosa dan efisiensi perawatan, sementara tantangan seperti pemerataan akses layanan kesehatan dan meningkatnya kebutuhan akan layanan spesialis masih menjadi perhatian utama. Di Indonesia, permintaan layanan berkualitas tinggi semakin meningkat, terutama untuk penyakit kardiovaskular, kanker, dan gangguan neurologis. Untuk menjawab tantangan ini, rumah sakit perlu mengadopsi inovasi teknologi, meningkatkan kualitas tenaga medis, serta memperkuat kolaborasi dengan berbagai pihak guna menghadirkan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Sebagai bagian dari komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, Perseroan terus mengembangkan berbagai inisiatif strategis yang berfokus pada peningkatan akses, penerapan teknologi canggih, dan penguatan kemitraan. Digitalisasi layanan telah diterapkan untuk memastikan kemudahan akses dan efisiensi operasional, sementara inovasi dalam metode perawatan dan pengembangan layanan unggulan terus diperkuat guna memberikan hasil yang lebih baik bagi pasien. Di sisi lain, kerja sama dengan berbagai institusi kesehatan turut berkontribusi dalam meningkatkan kapasitas tenaga medis serta mendukung riset dan pengembangan layanan kesehatan yang lebih berkualitas.

Upaya ini sejalan dengan SDG 3 - Good Health and Well-being, yang memastikan layanan kesehatan berkualitas dan peningkatan kapasitas tenaga medis. Pemanfaatan teknologi digital mendukung SDG 9 - Industry, Innovation, and Infrastructure, sementara kolaborasi dengan berbagai pihak memperkuat SDG 17 - Partnerships for the Goals. Dengan terus berinovasi dan berkolaborasi, kami berkomitmen untuk menghadirkan layanan kesehatan terbaik yang mengutamakan keselamatan, efisiensi, dan akses yang lebih luas bagi masyarakat.

The healthcare world continues to evolve with technological advancements and rising service standards. Digitalization and artificial intelligence have improved diagnostic accuracy and treatment efficiency, while challenges such as equitable access to healthcare services and the growing demand for specialized care remain key concerns. In Indonesia, the demand for high-quality services is increasing, particularly for cardiovascular diseases, cancer, and neurological disorders. To address these challenges, hospitals must adopt technological innovations, enhance the quality of medical professionals, and strengthen collaboration with various stakeholders to deliver more effective and efficient care.

As part of its commitment to improving the quality of healthcare services, the Company continues to develop strategic initiatives focused on expanding access, implementing advanced technologies, and reinforcing partnerships. Service digitalization has been implemented to ensure ease of access and operational efficiency, while innovations in treatment methods and the development of Centers of Excellence are continually strengthened to deliver better outcomes for patients. At the same time, collaborations with various healthcare institutions contribute to enhancing the capacity of medical personnel and supporting research and development for higher-quality healthcare services.

These efforts align with SDG 3 – Good Health and Well-being, by ensuring quality healthcare services and strengthening the capacity of medical professionals. The adoption of digital technology supports SDG 9 – Industry, Innovation, and Infrastructure, while partnerships with multiple stakeholders reinforce SDG 17 – Partnerships for the Goals. Through continuous innovation and collaboration, we are committed to delivering the best healthcare services with a focus on safety, efficiency, and broader access for the community.

Pendekatan yang kami lakukan: Our Approach:

- 1 Keselamatan Pasien dalam Setiap Langkah Perawatan**
Patient Safety at Every Step of Care
- 2 Membangun Budaya Keselamatan dan Kesadaran Pasien**
Building a Culture of Safety and Patient Awareness
- 3 Terobosan Medis melalui Penelitian dan Inovasi Kesehatan**
Medical Breakthroughs through Health Research and Innovation
- 4 Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Digitalisasi dan Teknologi Medis**
Improving Service Quality with Digitization and Medical Technology
- 5 Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa bagi Pasien**
Providing an Exceptional Healthcare Journey for Patients
- 6 Standardisasi Praktik Keperawatan**
Standardization of Nursing Practices

Keselamatan Pasien dalam Setiap Langkah Perawatan

Patient Safety at Every Step of Care

[POJK F.27]

Keselamatan pasien adalah prinsip utama dalam setiap layanan kesehatan. Dengan meningkatnya kompleksitas perawatan medis dan kemajuan teknologi, standar keselamatan global terus berkembang untuk memastikan layanan yang lebih aman, akurat, dan efisien. Di Indonesia, tuntutan terhadap rumah sakit untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan standar internasional semakin meningkat, seiring dengan kebutuhan akan perawatan berkualitas tinggi yang mengutamakan keselamatan pasien. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban untuk menerapkan sistem keselamatan pasien yang terintegrasi, termasuk peningkatan kualitas layanan, penguatan standar akreditasi, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung pengambilan keputusan medis yang lebih presisi.

Kami menjadikan keselamatan pasien sebagai prioritas utama dengan mengintegrasikan sistem kepatuhan, teknologi mutakhir, serta penguatan pusat layanan unggulan. Berbagai inisiatif telah diterapkan untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang optimal, berbasis standar medis yang ketat, serta didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten.

Patient safety is a core principle in every aspect of healthcare services. As medical treatments grow increasingly complex and technology continues to advance, global safety standards are evolving to ensure safer, more accurate, and more efficient care. In Indonesia, the demand for hospitals to provide services that meet international standards is rising, alongside the growing need for high-quality care that prioritizes patient safety. In line with Law No. 17 of 2023 on Health, hospitals are required to implement an integrated patient safety system, which includes improving service quality, strengthening accreditation standards, and utilizing technology to support more precise medical decision-making.

We place patient safety as its top priority by integrating compliance systems, advanced technology, and strengthening Centers of Excellence. Various initiatives have been implemented to ensure that every patient receives optimal care, grounded in strict medical standards and supported by highly competent healthcare professionals.

Audit Medis Berkala untuk Evaluasi Kualitas

Regular Medical Audits to Evaluate Service Quality

Kualitas Layanan

Keselamatan pasien tidak hanya bergantung pada teknologi medis dan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga pada kepatuhan terhadap standar mutu dan regulasi yang ketat. Perseroan menerapkan sistem audit dan kepatuhan yang komprehensif untuk memastikan bahwa setiap aspek layanan medis memenuhi standar nasional dan internasional, serta terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pasien dan kemajuan di bidang kesehatan.

Kami melakukan audit medis berkala di seluruh unit rumah sakit untuk meninjau kepatuhan terhadap standar etika dan mutu pelayanan medis. Audit ini bertujuan untuk:

- Menilai penerapan protokol medis dan standar operasional dalam setiap layanan.
- Mendeteksi potensi risiko klinis yang dapat berdampak pada keselamatan pasien.
- Mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menetapkan tindakan korektif.

Audit ini juga mencakup evaluasi terhadap penerapan prosedur keselamatan pasien, termasuk manajemen risiko klinis, ketepatan pemberian obat, serta kepatuhan dalam dokumentasi rekam medis. Dengan adanya audit berkala ini, kami dapat mengukur efektivitas kebijakan keselamatan dan memastikan bahwa prosedur yang diterapkan di setiap unit terus diperbarui dan ditingkatkan.

Service Quality

Patient safety relies not only on medical technology and the competence of healthcare professionals but also on strict adherence to quality standards and regulations. The Company implements a comprehensive audit and compliance system to ensure that every aspect of medical services meets national and international standards, while continuously evolving in line with patient needs and advancements in healthcare.

We conduct regular medical audits across all hospital units to review compliance with ethical standards and the quality of medical services. These audits aim to:

- Assess the implementation of medical protocols and standard operating procedures in every service.
- Detect potential clinical risks that may affect patient safety.
- Identify areas in need of improvement and establish corrective actions.

The audits also include an evaluation of the implementation of patient safety procedures, including clinical risk management, accuracy in medication administration, and compliance in medical record documentation. Through these regular audits, we are able to measure the effectiveness of its safety policies and ensure that procedures in each unit are consistently updated and improved.

Internal Audit Berbasis Joint Commission International (JCI)

Internal Audit Based on Joint Commission International (JCI)

Sebagai bagian dari upaya menjaga standar keselamatan yang tinggi, kami menerapkan internal audit berbasis metodologi JCI sebanyak dua kali dalam setahun. Audit ini dilakukan untuk:

- Memastikan kepatuhan terhadap standar akreditasi internasional dalam layanan medis dan operasional.
- Mengevaluasi efektivitas penerapan kebijakan patient safety goals, termasuk pencegahan kesalahan medis dan peningkatan komunikasi antar tenaga kesehatan.
- Menyusun laporan hasil audit yang menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan layanan kesehatan.

Sebagai contoh, hasil audit ini telah mendorong penerapan sistem double-checking pada pemberian obat untuk mengurangi risiko medikasi serta optimalisasi sistem pelaporan insiden keselamatan pasien agar setiap potensi risiko dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif.

As part of its efforts to maintain high safety standards, we conduct internal audits based on the Joint Commission International (JCI) methodology twice a year. These audits are carried out to:

- Ensure compliance with international accreditation standards in both medical and operational services.
- Evaluate the effectiveness of patient safety goals implementation, including the prevention of medical errors and the enhancement of communication among healthcare professionals.
- Develop audit reports that serve as the foundation for strategic decision-making in improving healthcare services.

For example, the audit results have led to the implementation of a double-check system in medication administration to reduce the risk of medication errors, as well as the optimization of the patient safety incident reporting system to ensure that any potential risks are addressed promptly and effectively.



Evaluasi dan Tindakan Korektif Berbasis Data

Selain audit reguler, kami juga mengembangkan sistem evaluasi berbasis data yang memungkinkan pemantauan kepatuhan dalam jangka panjang.

Sebagai bagian dari tindakan korektif, setiap unit rumah sakit wajib menyusun rencana perbaikan pasca-audit dan melaporkan kemajuan implementasinya. Langkah ini memastikan bahwa rekomendasi hasil audit benar-benar diterapkan dan menghasilkan perbaikan nyata dalam keselamatan pasien.

Data-Driven Evaluation and Corrective Actions

In addition to regular audits, we have developed a data-driven evaluation system that enables long-term monitoring of compliance.

As part of the corrective actions, each hospital unit is required to prepare a post-audit improvement plan and report on its implementation progress. This ensures that audit recommendations are effectively applied and lead to tangible improvements in patient safety.



Penerapan Teknologi untuk Meningkatkan Keamanan Diagnosa dan Perawatan

Implementation of Technology to Enhance Diagnostic and Treatment Safety

Di era digitalisasi layanan kesehatan, teknologi berperan penting dalam meningkatkan akurasi diagnosa, efisiensi perawatan, serta keselamatan pasien. Perseroan terus berinvestasi dalam inovasi teknologi guna memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan berbasis data yang lebih cepat, presisi, dan minim risiko. Dari integrasi kecerdasan buatan (AI) dalam layanan radiologi hingga pengadaan teknologi radiologi rendah radiasi, rumah sakit ini memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan pengalaman dan keselamatan pasien.

In the era of healthcare service digitalization, technology plays a crucial role in improving diagnostic accuracy, treatment efficiency, and patient safety. The Company continues to invest in technological innovations to ensure that every patient receives faster, more precise, and lower-risk data-driven care. From the integration of artificial intelligence (AI) in radiology services to the procurement of low-radiation radiology technology, the hospital leverages technology to optimize both patient experience and safety.

Integrasi AI dalam Layanan Radiologi untuk Diagnosa yang Lebih Akurat

Perseroan mengimplementasikan kecerdasan buatan (AI) dalam layanan radiologi sebagai bagian dari upaya meningkatkan akurasi diagnosa dan efisiensi pemeriksaan medis. Teknologi ini memungkinkan:

- ✓ Analisis pencitraan medis yang lebih cepat dan presisi, membantu dokter dalam mendeteksi kelainan dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi.
- ✓ Reduksi risiko human error dalam proses interpretasi hasil radiologi, terutama dalam mendeteksi penyakit seperti kanker, stroke, dan gangguan kardiovaskular.
- ✓ Efisiensi waktu pemeriksaan, memungkinkan pasien mendapatkan hasil diagnosa lebih cepat dan mempercepat proses pengambilan keputusan medis.

Sebagai bagian dari implementasi ini, kami telah melakukan Proof of Concept (PoC) untuk AI di bidang radiologi, yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam ketepatan hasil pemeriksaan dan pengurangan waktu tunggu pasien.

AI Integration in Radiology Services for More Accurate Diagnostics

The Company has implemented artificial intelligence (AI) in its radiology services as part of its efforts to improve diagnostic accuracy and medical examination efficiency. This technology enables:

- Faster and more precise medical image analysis, assisting doctors in detecting abnormalities with higher accuracy.
- Reduction of human error in the interpretation of radiology results, especially in detecting conditions like cancer, stroke, and cardiovascular disorders.
- Improved examination efficiency, allowing patients to receive diagnostic results more quickly and accelerating medical decision-making.

As part of this implementation, we have has conducted a Proof of Concept (PoC) for AI in radiology, demonstrating a significant improvement in the accuracy of examination results and a reduction in patient wait times.



Investasi dalam Teknologi Radiologi Low-Dose untuk Mengurangi Paparan Radiasi

Dalam layanan diagnostik, paparan radiasi menjadi salah satu perhatian utama bagi pasien. Oleh karena itu, kami berinvestasi pada teknologi radiologi low-dose, yang memungkinkan:

- ✓ Pengurangan dosis radiasi hingga level yang lebih aman, tanpa mengurangi kualitas pencitraan medis.
- ✓ Peningkatan keselamatan bagi pasien dan tenaga medis, terutama dalam pemeriksaan berulang seperti CT scan dan rontgen.
- ✓ Optimalisasi penggunaan alat radiologi canggih, sehingga pasien tetap mendapatkan hasil pemeriksaan berkualitas tinggi dengan dampak kesehatan yang lebih minim.

Investment in Low-Dose Radiology Technology to Reduce Radiation Exposure

In diagnostic services, radiation exposure is a major concern for patients. To address this, the Company has invested in low-dose radiology technology, which enables:

- Reduction of radiation doses to safer levels, without compromising the quality of medical imaging.
- Enhanced safety for both patients and healthcare professionals, particularly in repeated examinations such as CT scans and X-rays.
- Optimization of advanced radiology equipment use, ensuring that patients still receive high-quality examination results with minimal health impact.

Penerapan Teknologi Radioterapi Terkini untuk Perawatan Kanker

Untuk meningkatkan efektivitas dan keselamatan terapi kanker, Perseroan telah melakukan pengembangan layanan radioterapi dengan aktivasi Linac (Linear Accelerator) yang berlokasi di Mayapada Tangerang. Teknologi ini memungkinkan:

- ✓ Penyampaian dosis radiasi yang lebih terfokus, sehingga hanya menargetkan jaringan kanker tanpa merusak jaringan sehat di sekitarnya.
- ✓ Pengurangan efek samping pengobatan, seperti rasa nyeri dan kelelahan berlebih, yang sering dialami pasien terapi radiasi.
- ✓ Efisiensi waktu perawatan, karena pasien dapat menjalani terapi dengan waktu yang lebih singkat tanpa mengurangi efektivitas pengobatan.

Dengan keunggulan teknologi Linac, pasien kanker kini memiliki akses terhadap terapi yang lebih aman dan nyaman, dengan tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dibandingkan metode konvensional.

Implementation of Advanced Radiotherapy Technology for Cancer Treatment

To improve the effectiveness and safety of cancer therapy, we have developed its radiotherapy services by activating the Linear Accelerator (Linac) at Mayapada Tangerang. This technology enables: Delivery of more focused radiation doses, targeting only

cancerous tissue without damaging surrounding healthy tissue.

Reduction of treatment side effects, such as pain and excessive fatigue, which are often experienced by patients undergoing radiation therapy.

Treatment time efficiency, as patients can undergo therapy in a shorter time without compromising the effectiveness of the treatment.

With the advantages of Linac technology, cancer patients

now have access to safer and more comfortable therapy, with higher success rates compared to conventional methods.



Penguatan Layanan Unggulan dan Standarisasi Keperawatan

Strengthening Center of Excellence and Nursing Standardization

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan, Perseroan terus mengembangkan layanan unggulan dan memperkuat standar keperawatan guna memastikan pasien mendapatkan perawatan terbaik. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas medis yang modern, tetapi juga pada peningkatan kompetensi tenaga medis serta penerapan protokol berbasis standar internasional.

In an effort to enhance the quality of healthcare services, the Company continues to develop Centers of Excellence and strengthen nursing standards to ensure that patients receive the best possible care. This approach focuses not only on providing modern medical facilities but also on improving the competence of healthcare professionals and implementing protocols based on international standards.



Penguatan Pusat Layanan Unggulan (Center of Excellence - COE)

Strengthening Center of Excellence (COE)

Kami telah mengembangkan COE yang berfokus pada beberapa spesialisasi utama, yaitu kardiologi, ortopedi, neurologi, onkologi, dan gastroenterologi. Pengembangan ini bertujuan untuk:

- ✓ **Menyediakan layanan yang lebih terintegrasi,** dengan pendekatan multidisiplin guna memastikan diagnosa yang akurat dan perawatan yang optimal.
- ✓ **Mempercepat akses pasien terhadap spesialisasi medis berkualitas tinggi,** dengan dukungan dokter dan tenaga kesehatan yang memiliki keahlian di bidangnya.
- ✓ **Meningkatkan efektivitas penanganan kasus kompleks,** seperti serangan jantung, stroke, kanker, dan gangguan sistem pencernaan.

Sebagai bagian dari penguatan layanan unggulan, Perseroan juga bermitra dengan Angel's Initiative untuk mengembangkan Stroke Ready Hospital, yang memungkinkan pasien stroke mendapatkan intervensi cepat dengan tingkat keberhasilan pemulihan yang lebih tinggi. Kolaborasi ini memastikan bahwa penanganan pasien stroke dilakukan dengan protokol yang telah terbukti secara medis serta didukung oleh peralatan dan tim medis yang siap siaga 24/7.

We have has developed Centers of Excellence (COE) focused on several key specialties, including cardiology, orthopedics, neurology, oncology, and gastroenterology. This development aims to:

- Provide more integrated services, with a** multidisciplinary approach to ensure accurate diagnoses and optimal care.
- Accelerate patient access to high-quality medical specialties,** supported by doctors and healthcare professionals with expertise in their respective fields.
- Improve the effectiveness of handling complex cases,** such as heart attacks, strokes, cancer, and digestive system disorders.

As part of strengthening its Centers of Excellence, the Company has also partnered with Angel's Initiative to develop a Stroke Ready Hospital, enabling stroke patients to receive rapid intervention with a higher recovery success rate. This collaboration ensures that stroke patients are treated according to medically proven protocols and supported by equipment and medical teams that are on standby 24/7.



Standarisasi Praktik Keperawatan dengan Nursing Sensitive Indicator

Standardization of Nursing Practices with Nursing Sensitive Indicators (NSI)



Selain meningkatkan kualitas layanan spesialis, kami juga memperkuat standar keperawatan melalui penerapan Nursing Sensitive Indicator (NSI). Metodologi ini berbasis standar AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) dan bertujuan untuk:

- Mengoptimalkan kualitas layanan keperawatan, dengan mengukur dampak praktik keperawatan terhadap keselamatan dan kesejahteraan pasien.
- Meningkatkan akurasi dalam pemantauan kondisi pasien, sehingga risiko komplikasi dapat diminimalkan.
- Memastikan standar keperawatan yang konsisten di seluruh unit rumah sakit, dengan berbasis pada parameter objektif seperti tingkat infeksi nosokomial, tekanan luka, dan kejadian pasien jatuh.

In addition to enhancing specialty services, we also strengthen also strengthens nursing standards through the implementation of Nursing Sensitive Indicators (NSI). This methodology is based on AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) standards and aims to:

- Optimize the quality of nursing services by measuring the impact of nursing practices on patient safety and well-being.
- Improve accuracy in monitoring patient conditions, minimizing the risk of complications.
- Ensure consistent nursing standards across all hospital units, based on objective parameters such as nosocomial infection rates, pressure ulcers, and patient fall incidents.

Membangun Tim Keperawatan yang Kompeten dan Berstandar Internasional

Building a Competent and Internationally Standardized Nursing Team

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kompetensi tenaga keperawatan, kami secara rutin mengadakan pelatihan dan program pengembangan profesional, termasuk:

- Pelatihan berbasis standar internasional, seperti Six Sigma dan manajemen risiko klinis, untuk meningkatkan keterampilan klinis perawat.
- Program pelatihan berjenjang, yang memastikan perawat memiliki pemahaman yang mendalam terkait pelayanan pasien dan manajemen kasus kompleks.
- Pengiriman tenaga medis ke luar negeri, seperti ke Apollo Hospital India, guna mendalami teknik transplantasi ginjal, operasi kardiovaskular, dan penanganan stroke darurat.

As part of its efforts to enhance nursing competencies, we regularly conduct training and professional development programs, including:

- Training based on international standards, such as Six Sigma and clinical risk management, to improve nurses' clinical skills.
- A tiered training program that ensures nurses have a deep understanding of patient care and the management of complex cases.
- Sending medical personnel abroad, such as to Apollo Hospital in India, to study techniques in kidney transplantation, cardiovascular surgery, and emergency stroke management.



Membangun Budaya Keselamatan dan Kesadaran Pasien

Building a Culture of Safety and Patient Awareness

Keselamatan pasien adalah tanggung jawab bersama yang tidak hanya bergantung pada sistem dan tenaga medis, tetapi juga pada partisipasi aktif pasien dalam memahami dan menjaga kesehatannya. Kami terus memperkuat budaya keselamatan pasien dengan mengedepankan edukasi, transparansi, dan peningkatan kesadaran dalam setiap aspek pelayanan kesehatan. Dengan pendekatan yang berbasis edukasi dan pelibatan pasien, rumah sakit berupaya menciptakan lingkungan yang lebih aman dan mendukung proses penyembuhan yang optimal.

Patient safety is a shared responsibility that not only depends on the systems and healthcare professionals but also on the active participation of patients in understanding and maintaining their health. We continue to strengthen its patient safety culture by prioritizing education, transparency, and raising awareness in every aspect of healthcare service. Through an education-based approach and patient involvement, the hospital strives to create a safer environment that supports optimal healing processes.

Edukasi Keselamatan Pasien melalui Kampanye Preventif

Patient Safety Education through Preventive Campaigns

Meningkatkan kesadaran pasien terhadap aspek keselamatan menjadi bagian penting dari strategi Perseroan. Melalui kampanye edukasi kesehatan, rumah sakit berupaya:

- Memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai hak dan tanggung jawab pasien dalam menjaga keselamatan selama perawatan.
- Memanfaatkan berbagai media komunikasi yang efektif dengan mengandalkan media visual seperti IPTV, banner, dan poster yang ditempatkan di area strategis
- Mengadakan berbagai acara interaktif untuk meningkatkan kesadaran keselamatan pasien. Acara ini tidak hanya melibatkan staf medis, tetapi juga pasien, guna memperkuat pemahaman dan komitmen terhadap praktik keselamatan.
- Mengedukasi pasien tentang prosedur medis yang akan dijalani, termasuk risiko, manfaat, dan cara mempersiapkan diri sebelum tindakan medis.
- Menyelenggarakan seminar dan webinar kesehatan yang membahas topik seperti manajemen penyakit kronis, pencegahan infeksi, serta pentingnya keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis.

Increasing patient awareness about safety aspects is an essential part of the Company's strategy. Through health education campaigns, the hospital aims to:

- Provide clear and easily accessible information regarding patients' rights and responsibilities in ensuring safety during treatment.
- Utilize various effective communication media, relying on visual tools such as IPTV, banners, and posters placed in strategic areas.
- Organize interactive events to raise patient safety awareness. These events not only involve medical staff but also patients, strengthening their understanding and commitment to safety practices.
- Educate patients about the medical procedures they will undergo, including the risks, benefits, and how to prepare themselves before the medical intervention.
- Hold health seminars and webinars covering topics such as chronic disease management, infection prevention, and the importance of patient involvement in medical decision-making.



Partisipasi Pasien dalam Meningkatkan Keamanan Layanan

Patient Participation in Enhancing Service Safety

[GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3]

Sebagai bentuk keterlibatan pasien dalam keselamatan layanan, Kami menerapkan sistem umpan balik pasien yang memungkinkan mereka memberikan masukan terhadap pengalaman perawatan yang diterima. Beberapa langkah yang telah dilakukan meliputi:

- **Survei Net Promoter Score (NPS)** yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit.
- **Peningkatan komunikasi antara pasien dan tenaga medis**, termasuk keterbukaan dalam menjelaskan rencana perawatan serta tindak lanjut yang harus dilakukan pasien setelah keluar dari rumah sakit.

As part of patient involvement in service safety, we have implemented a patient feedback system that allows patients to provide input on their care experiences. Several steps taken include:

- **Net Promoter Score (NPS) surveys**, used to measure patient satisfaction and loyalty towards the hospital's services.
- **Improved communication between patients and healthcare professionals**, including transparency in explaining treatment plans and follow-up actions that patients need to take after being discharged from the hospital.

Pelaksanaan World Patient Safety Day sebagai Wujud Komitmen Global

World Patient Safety Day Implementation as a Global Commitment

Sebagai bentuk komitmen terhadap keselamatan pasien, kami aktif berpartisipasi dalam World Patient Safety Day yang diprakarsai oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Kegiatan ini bertujuan untuk:

- **Meningkatkan kesadaran tenaga medis dan pasien** tentang pentingnya budaya keselamatan di rumah sakit.
- **Mendorong dialog terbuka mengenai tantangan keselamatan pasien** dan langkah-langkah perbaikan yang dapat diterapkan.
- **Melibatkan komunitas medis dan pemangku kepentingan** dalam menciptakan sistem kesehatan yang lebih aman dan terpercaya.

As a form of commitment to patient safety, we actively participate in World Patient Safety Day initiated by the World Health Organization (WHO). This activity aims to:

- **Raising awareness among healthcare professionals and patients** about the importance of a safety culture in the hospital.
- **Encouraging open dialogue about patient safety challenges** and improvement measures that can be implemented.
- **Involving the medical community and stakeholders** in creating a safer and more trustworthy healthcare system.

Menjunjung Transparansi

Upholding Transparency

Perseroan menerapkan transparansi sebagai bagian integral dari standar operasional, sejalan dengan pedoman Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima informasi yang jelas, lengkap, dan akurat mengenai kondisi kesehatannya, pilihan layanan medis yang tersedia, serta potensi risiko dari setiap prosedur yang diusulkan.

The Company upholds transparency as an integral part of its operational standards, in alignment with the guidelines of the World Health Organization (WHO) and the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. We are committed to ensuring that every patient receives clear, complete, and accurate information regarding their health condition, available medical service options, and the potential risks associated with any proposed procedures.



Sebagai bagian dari implementasi transparansi ini, kami menggunakan checklist keselamatan untuk memverifikasi kepatuhan terhadap prosedur dan protokol yang berlaku, guna menjaga standar keselamatan dan kualitas layanan. Selain itu, kami menyediakan formulir persetujuan tindakan medis yang dirancang agar mudah dipahami, sehingga pasien memiliki kesempatan yang memadai untuk bertanya, mempertimbangkan berbagai opsi perawatan, dan membuat keputusan yang tepat sebelum memberikan persetujuan.

Pendekatan transparansi ini juga mencakup kepatuhan terhadap regulasi pemasaran dan informasi produk kesehatan. Informasi mengenai produk dan layanan kesehatan di Perseroan senantiasa melalui proses peninjauan yang ketat untuk memastikan akurasi serta kesesuaiannya dengan regulasi yang berlaku. Setiap materi komunikasi, baik dalam bentuk brosur cetak, konten digital, maupun media sosial, dievaluasi secara cermat guna menjamin kejelasan dan ketepatan pesan sebelum disampaikan kepada publik.

Selain itu, dalam rangka menguatkan edukasi masyarakat, kami secara rutin menyelenggarakan seminar dan talk show kesehatan yang menghadirkan dokter spesialis dan tenaga medis berpengalaman. Kegiatan ini dirancang agar informasi yang dibagikan akurat, relevan, dan selaras dengan perkembangan terbaru di bidang medis, sekaligus memberikan ruang bagi peserta untuk berkonsultasi langsung dan memperoleh jawaban yang terpercaya atas pertanyaan mereka.

As part of this transparency implementation, we utilize safety checklists to verify compliance with established procedures and protocols, ensuring the maintenance of safety standards and service quality. In addition, we provide informed consent forms designed to be easily understood, giving patients sufficient opportunity to ask questions, consider various treatment options, and make well-informed decisions before providing consent.

This approach to transparency also extends to compliance with regulations on healthcare marketing and product information. Information regarding healthcare products and services at the Company undergoes rigorous review processes to ensure accuracy and compliance with applicable regulations. Every communication material—whether printed brochures, digital content, or social media posts—is carefully evaluated to ensure clarity and accuracy before being disseminated to the public.

Furthermore, to strengthen public health education, We regularly organize health seminars and talk shows featuring specialist doctors and experienced medical professionals. These activities are designed to ensure that the information shared is accurate, relevant, and aligned with the latest developments in the medical field, while also providing participants with the opportunity to consult directly and receive trusted answers to their questions.

Sepanjang tahun 2024, kami berhasil memenuhi seluruh ketentuan terkait pemasaran dan penyampaian informasi produk tanpa mencatat adanya insiden pelanggaran yang signifikan, mencerminkan komitmen kami terhadap komunikasi yang etis dan perlindungan hak pasien.

Throughout 2024, we successfully adhered to all applicable requirements regarding marketing practices and the provision of product information without recording any significant violations, demonstrating our dedication to ethical communication and the protection of patient rights.



Terobosan Medis melalui Penelitian dan Inovasi

Medical Breakthroughs through Health Research and Innovation

Inovasi dalam dunia medis terus berkembang pesat, mendorong rumah sakit untuk beradaptasi dan berinvestasi dalam penelitian serta pengembangan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kami berkomitmen untuk menjadi pelopor dalam penelitian medis, inovasi keperawatan, serta kolaborasi global, memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan berbasis bukti dengan standar internasional

Innovation in the medical field is rapidly advancing, prompting hospitals to adapt and invest in research and technology development to enhance healthcare services. We are committed to being a pioneer in medical research, nursing innovation, and global collaboration, ensuring that every patient receives evidence-based care with international standards.

Pendirian Clinical Research Unit (CRU) untuk Uji Klinis Berstandar Internasional

Establishment of the Clinical Research Unit (CRU) for Internationally Standardized Clinical Trials

Dalam era transformasi layanan kesehatan yang semakin maju, peran penelitian medis menjadi krusial dalam memastikan pengembangan metode perawatan yang lebih aman, efektif, dan berbasis bukti. Untuk mendukung inovasi medis dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia, Perseroan mendirikan Clinical Research Unit (CRU) pada Maret 2024. CRU ini berfungsi sebagai pusat penelitian klinis yang memfasilitasi berbagai uji klinis dengan standar internasional, memastikan bahwa setiap inovasi dan teknologi medis yang diterapkan telah melewati evaluasi ilmiah yang ketat.

CRU ini dibangun atas dasar kemitraan dengan Syneos Health dan Medpace, dua institusi penelitian kesehatan yang telah memiliki rekam jejak kuat dalam pengembangan dan validasi terapi serta teknologi medis. Melalui kolaborasi ini, kami memiliki akses ke metodologi penelitian terkini dan sumber daya yang dapat mempercepat pengujian serta penerapan inovasi medis di rumah sakit.

In the era of advancing healthcare transformation, the role of medical research has become crucial in ensuring the development of safer, more effective, and evidence-based treatment methods. To support medical innovation and improve healthcare quality in Indonesia, the Company established the Clinical Research Unit (CRU) in March 2024. This CRU serves as a clinical research center facilitating various clinical trials following international standards, ensuring that every medical innovation and technology implemented has undergone rigorous scientific evaluation.

The CRU was established in partnership with Syneos Health and Medpace, two health research institutions with a strong track record in developing and validating medical therapies and technologies. Through this collaboration, we gain access to the latest research methodologies and resources that can accelerate the testing and application of medical innovations within the hospital.

Peran CRU dalam Pengembangan Layanan Kesehatan

The Role of CRU in Advancing Healthcare Services

Berdirinya CRU memungkinkan kami untuk memperkuat standar layanan berbasis penelitian dengan beberapa manfaat utama:

The establishment of the CRU enables us to enhance research-based service standards with several key benefits:

- **Uji Klinis yang Terkontrol**

CRU memungkinkan pelaksanaan uji klinis berbagai terapi dan perawatan dengan protokol yang terstandarisasi. Hal ini memastikan keamanan dan efektivitas terapi sebelum diterapkan dalam layanan medis.

- **Controlled Clinical Trials**

The CRU facilitates the implementation of clinical trials for various therapies and treatments under standardized protocols. This ensures the safety and effectiveness of therapies before they are applied in medical services.

- **Layanan Berbasis Evidence-Based Medicine**

CRU memastikan layanan medis didasarkan pada clinical trial yang valid, menghadirkan perawatan yang lebih inovatif dan berbasis bukti bagi pasien. **Kolaborasi dan Jaringan Penelitian**

- **Evidence-Based Medical Services**

The CRU ensures that medical services are based on valid clinical trials, delivering more innovative and evidence-based care for patients.

- **Kolaborasi dan Jaringan Penelitian**

Dengan adanya CRU, kami dapat berpartisipasi dalam studi klinis multi-nasional, memperkuat jaringan dengan universitas, lembaga penelitian, dan institusi kesehatan internasional.

- **Collaboration and Research Networks**

With the CRU, we can participate in multi-national clinical studies, strengthening networks with universities, research institutions, and international healthcare organizations.

Kolaborasi dalam Konferensi dan Seminar Keperawatan Internasional

Collaboration in International Nursing Conferences and Seminars



Sebagai bagian dari upaya meningkatkan standar keperawatan, tenaga medis dan perawat Perseroan secara aktif berpartisipasi dalam konferensi dan seminar keperawatan internasional. Partisipasi dalam seminar dan konferensi keperawatan ini semakin memperkuat posisi kami dalam menghadirkan pelayanan kesehatan yang selaras dengan standar global.

As part of efforts to elevate nursing standards, the medical staff and nurses at the Company actively participate in international nursing conferences and seminars. Participation in these nursing seminars and conferences further strengthens our position in providing healthcare services that align with global standards.

Keterlibatan dalam HMA Conference dan Patient Experience Conference

Involvement in the HMA Conference and Patient Experience Conference

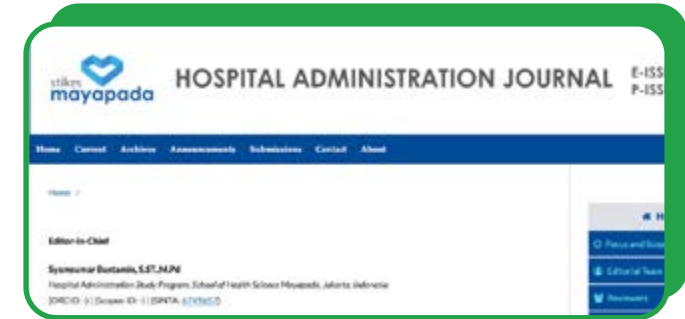


Selain memperkuat kompetensi tenaga medis, kami juga berperan aktif dalam HMA Conference dan Patient Experience Conference, yang merupakan forum penting dalam membahas peningkatan pengalaman pasien serta inovasi dalam keperawatan.

In addition to strengthening the competencies of medical staff, we actively participate in the HMA Conference and Patient Experience Conference, which are key forums for discussing the enhancement of patient experiences and innovations in nursing.

Publikasi Jurnal Nasional dan Internasional sebagai Wujud Keunggulan Ilmiah

National and International Journal Publications as a Demonstration of Scientific Excellence



Sebagai bentuk transparansi dan berbagi praktik terbaik dalam dunia medis, kami aktif dalam publikasi jurnal nasional dan internasional. Dengan berbagi temuan ilmiah melalui jurnal medis, Perseroan berperan dalam pengembangan ilmu kedokteran yang berkelanjutan, memastikan bahwa setiap inovasi dapat memberikan manfaat luas bagi dunia medis.

As a form of transparency and sharing best practices in the medical field, we actively publish in national and international journals. By sharing scientific findings through medical journals, the Company play a role in the ongoing development of medical science, ensuring that each innovation provides broad benefits to the medical community.

Meningkatkan Kualitas Layanan dengan Digitalisasi dan Teknologi Medis

Improving Service Quality with Digitization and Medical Technology

[POJK F.26]

Kemajuan teknologi telah membawa transformasi besar dalam dunia kesehatan, memungkinkan layanan medis yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Digitalisasi dan inovasi berbasis teknologi kini menjadi elemen krusial dalam meningkatkan pengalaman pasien serta memastikan standar perawatan yang lebih baik. Perseroan terus berinvestasi dalam pengembangan sistem informasi, teknologi radiologi, serta layanan digital berbasis pasien untuk memastikan pelayanan kesehatan yang lebih canggih dan mudah diakses.

Technological advancements have brought about a major transformation in the world of healthcare, enabling faster, more accurate and efficient medical services. Digitalization and technology-based innovations are now crucial elements in improving patient experience and ensuring better standards of care. The Company continues to invest in the development of information systems, radiology technology, as well as patient-based digital services to ensure more sophisticated and accessible healthcare services.

Penggunaan AI dan Teknologi Modern dalam Diagnostik Publikasi Jurnal

Use of AI and Modern Technology in Diagnostics

Kami mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan akurasi diagnosis dan efisiensi dalam proses perawatan. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah integrasi kecerdasan buatan (AI) dalam layanan radiologi melalui proyek Proof of Concept (PoC).

We adopt the latest technology to improve diagnostic accuracy and efficiency in the care process. One of the strategic steps taken is the integration of artificial intelligence (AI) in radiology services through a Proof of Concept (PoC) project.



Akurasi Diagnosis
Diagnostic Accuracy



AI mendeteksi kelainan lebih cepat & akurat, mengurangi risiko kesalahan.
AI detects abnormalities faster and more accurately, reducing the risk of errors.



Waktu Pemeriksaan
Examination Time



Pemindaian lebih cepat, mempercepat keputusan medis.
Faster scanning speeds up medical decision-making.



Radiasi Lebih Rendah
Radiasi Lebih Rendah



Teknologi low-dose mengurangi paparan radiasi, lebih aman bagi pasien.
Low-dose technology reduces radiation exposure, making it safer for patients.



Radioterapi Presisi
Precision Radiotherapy



Linac di Mayapada Tangerang memastikan terapi kanker lebih efektif & minim efek samping.
The Linac at Mayapada Tangerang ensures more effective cancer therapy with minimal side effects.

Langkah Awal Implementasi Hospital Integrated System (HIS) untuk Transformasi Layanan Kesehatan

Initial Steps in Implementing the Hospital Integrated System (HIS) for Healthcare Service Transformation

Sebagai rumah sakit multi-spesialis, kami memahami bahwa keseragaman dalam prosedur medis dan operasional sangat penting untuk menjaga kualitas layanan. Oleh karena itu, kami menerapkan protokol klinis dan operasional yang terstandarisasi guna memastikan diagnosa yang akurat, pelayanan yang aman, serta perawatan pasien yang konsisten dan bebas dari diskriminasi. Dengan HIS, koordinasi antar departemen menjadi lebih efektif, mempercepat waktu respons dalam layanan medis, serta memastikan transparansi dalam perjalanan pasien dari pendaftaran hingga penyelesaian perawatan melalui dashboard berbasis Power BI.

As a multi-specialty hospital, we understand that consistency in medical and operational procedures is crucial to maintaining service quality. Therefore, we have implemented standardized clinical and operational protocols to ensure accurate diagnoses, safe services, and consistent, non-discriminatory patient care. With HIS, coordination between departments becomes more efficient, accelerating response times in medical services and ensuring transparency throughout the patient's journey from registration to the completion of care through a Power BI-based dashboard.

Transformasi Layanan Kesehatan Digital melalui Aplikasi MyCare

Digital Healthcare Service Transformation through the MyCare App

Dalam era digitalisasi, kebutuhan akan layanan kesehatan yang lebih mudah diakses, efisien, dan personal terus meningkat. Untuk menjawab tantangan ini, kami mengembangkan aplikasi MyCare, sebuah solusi digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai fitur layanan kesehatan yang inovatif, dari pendaftaran online hingga sistem pembayaran digital, sehingga menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik, cepat, dan nyaman.

In the era of digitalization, the demand for more accessible, efficient, and personalized healthcare services continues to rise. To address this challenge, we have developed the MyCare app, a digital solution designed to provide convenience for patients in accessing healthcare services. This app integrates a variety of innovative healthcare features, from online registration to digital payment systems, creating a better, faster, and more convenient patient experience.

Fitur Unggulan Aplikasi MyCare

Key Features of the MyCare App

1

Fast Track untuk Pendaftaran dan Janji Temu yang Lebih Cepat

Fast Track for Faster Registration and Appointments

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi pasien saat berobat ke rumah sakit adalah waktu tunggu yang lama saat pendaftaran. Dengan fitur Fast Track dalam aplikasi MyCare, pasien kini dapat:

- Melakukan registrasi online sebelum tiba di rumah sakit
- Memilih jadwal janji temu dengan dokter spesialis

One of the main challenges patients often face when visiting a hospital is long waiting times during registration. With the Fast Track feature in the MyCare app, patients can now:

- Register online before arriving at the hospital
- Choose an appointment schedule with a specialist doctor

2

Edukasi Kesehatan Berbasis Digital

Digital Health Education

Sebagai bagian dari komitmen Perseroan dalam meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat, MyCare menyediakan portal edukasi kesehatan berbasis digital, yang mencakup:

- Artikel kesehatan terkurasi
- Video edukasi dan webinar kesehatan

As part of Company's commitment to increasing public health awareness, MyCare provides a digital health education portal, which includes:

- Curated health articles
- Educational videos and health webinars

3

Integrated Payment Gateway untuk Kemudahan Transaksi

Integrated Payment Gateway for Easy Transactions

Perseroan memahami pentingnya sistem pembayaran yang cepat dan fleksibel. Oleh karena itu, aplikasi MyCare telah dilengkapi dengan Integrated Payment Gateway, yang memungkinkan pasien untuk:

- Melakukan pembayaran tagihan rumah sakit secara online
- Mendukung berbagai metode pembayaran

The Company understands the importance of a fast and flexible payment system. Therefore, the MyCare app is equipped with an Integrated Payment Gateway, which allows patients to:

- Make hospital bill payments online
- Support various payment methods

4

Rekam Medis Elektronik Pasien yang Lebih Aman dan Terintegrasi

More Secure and Integrated Electronic Medical Records for Patients

Dengan fitur Personal Health Record (PHR) di MyCare, pasien dapat dengan mudah mengakses data kesehatan mereka kapan saja dan di mana saja. Fitur ini mencakup:

- Riwayat kunjungan ke rumah sakit
- Hasil laboratorium dan radiologi
- Riwayat alergi dan obat-obatan yang dikonsumsi
- Fitur berbagi data kesehatan dengan dokter

With the Personal Health Record (PHR) feature in MyCare, patients can easily access their health data anytime and anywhere. This feature includes:

- Hospital visit history
- Laboratory and radiology results
- Allergy history and medications consumed
- Health data sharing feature with doctors

5

Survei Net Promoter Score (NPS) Berbasis Digital untuk Peningkatan Layanan

Digital-Based Net Promoter Score (NPS) Survey for Service Improvement

Kami terus berkomitmen dalam meningkatkan pengalaman pasien dengan menerapkan Survei Net Promoter Score (NPS) berbasis digital melalui MyCare. Dengan fitur ini, pasien dapat memberikan umpan balik secara langsung setelah menerima layanan.

We remain committed to enhancing the patient experience by implementing a digital-based Net Promoter Score (NPS) survey through MyCare. With this feature, patients can provide direct feedback after receiving services.

Akreditasi dan Sertifikasi

Accreditation and Certification

[GRI 416-1]

Perseroan menempatkan akreditasi sebagai elemen kunci dalam operasionalnya, guna menjamin keselamatan dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pasien. Akreditasi memastikan bahwa rumah sakit mematuhi standar layanan kesehatan yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Proses akreditasi mencakup evaluasi menyeluruh terhadap prosedur keselamatan, memastikan setiap tindakan medis dilakukan sesuai pedoman yang telah teruji.

The Company places accreditation as a key element in its operations to ensure safety and provide high-quality services to patients. Accreditation ensures that the hospital complies with health service standards recognized both nationally and internationally. The accreditation process includes a thorough evaluation of safety procedures, ensuring that every medical action is performed according to proven guidelines.

Kami telah memperoleh akreditasi dari lembaga terpercaya, baik di tingkat nasional maupun internasional:

We have obtained accreditation from trusted institutions, both nationally and internationally:



Akreditasi Paripurna dari Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI):
Komitmen pada Standar Pelayanan Tertinggi
Full Accreditation from Indonesian Health Facility Accreditation Board (LAFKI):
Commitment to the Highest Service Standards



Akreditasi Joint Commission International (JCI):
Standar Global di Mayapada Hospital Jakarta Selatan
Joint Commission International (JCI) Accreditation: Global Standards at Mayapada Hospital South Jakarta

Penguatan Sistem Penjaminan Mutu untuk Keselamatan dan Standar

Kami terus memperkuat sistem penjaminan mutu dengan melaksanakan audit internal bulanan, guna mengevaluasi indikator kualitas dan keselamatan di seluruh unit kami, yang mencakup 100% unit, untuk memastikan keselamatan pasien dan mempertahankan standar layanan yang optimal.

Hasil audit ini secara rutin kami laporkan kepada badan akreditasi dan Kementerian Kesehatan sebagai bagian dari upaya kami untuk tetap mematuhi peraturan dan mencapai keunggulan. Sepanjang tahun 2024, kami berhasil mempertahankan kepatuhan terhadap standar mutu yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, khususnya dalam hal kesehatan dan keselamatan layanan. Kami juga tidak melaporkan adanya insiden ketidakpatuhan atau penarikan produk/layanan. [POJK F.29]

Strengthening the Quality Assurance System for Safety and Standards

We continue to strengthen our quality assurance system by conducting monthly internal audits to evaluate quality and safety indicators across all our units, covering 100% of units, to ensure patient safety and maintain optimal service standards.

The results of these audits are regularly reported to the accreditation body and the Ministry of Health as part of our efforts to remain compliant with regulations and achieve excellence. Throughout 2024, we successfully maintained compliance with the quality standards set by the Ministry of Health, particularly regarding healthcare and service safety. We also did not report any incidents of non-compliance or product/service recalls. [POJK F.29]

Menyediakan Perjalanan Kesehatan yang Istimewa bagi Pasien

Providing an Exceptional Healthcare Journey for Patients

Pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perawatan medis, tetapi juga oleh keseluruhan perjalanan mereka selama di rumah sakit. Perseroan selalu berupaya meningkatkan standar layanan dengan mengembangkan sistem yang lebih terintegrasi, memperkuat koordinasi antarunit, serta menghadirkan pendekatan yang lebih personal dalam setiap tahapan perawatan.

Dengan fokus pada efisiensi, kenyamanan, dan keterlibatan pasien, kami berupaya menciptakan pengalaman yang lebih baik, dari awal kunjungan hingga pemulihan.

Pengembangan KPI Baru

Development of New KPIs

Kami mengembangkan indikator kinerja utama (Key Performance Index/ KPI) baru yang memungkinkan waktu tunggu yang lebih singkat, proses kepulangan yang lebih terarah, serta koordinasi antarunit yang lebih baik sehingga perawatan menjadi lebih nyaman dan efisien.

A patient's experience in receiving healthcare services is determined not only by the quality of medical care but also by the overall journey they undergo during their time at the hospital. The Company is committed to continuously improving service standards by developing more integrated systems, strengthening coordination between units, and offering a more personalized approach at every stage of care.

With a focus on efficiency, comfort, and patient involvement, we strive to create a better experience, from the initial visit to recovery.

We have has developed new Key Performance Indicators (KPIs) that enable shorter waiting times, more streamlined discharge processes, and better coordination between units, ensuring that care is more comfortable and efficient.

1

Boarding Time

Boarding time merujuk pada durasi sejak pasien tiba di rumah sakit hingga menerima layanan medis pertama. Untuk meningkatkan efisiensi dalam proses ini, Kami mengoptimalkan pre-registrasi dan koordinasi antarunit, termasuk penjadwalan yang lebih presisi dan penyederhanaan administrasi. Melalui penerapan KPI boarding time, kami menargetkan:

- Mengurangi waktu tunggu pasien saat pendaftaran dan masuk rawat inap.
- Menyiapkan tenaga medis dan peralatan lebih awal, serta memastikan layanan dapat diberikan segera setelah pasien tiba.
- Mempermudah akses informasi pasien secara digital melalui integrasi sistem rekam medis elektronik (EMR) sehingga proses administrasi lebih cepat dan akurat.

Boarding Time

Boarding time refers to the duration from when a patient arrives at the hospital until they receive their first medical service. To improve efficiency in this process, We optimize pre-registration and coordination between units, including more precise scheduling and simplifying administrative tasks. Through the implementation of the boarding time KPI, we aim to:

- Reduce patient waiting times during registration and admission.
- Prepare medical staff and equipment in advance, ensuring that services can be provided immediately upon the patient's arrival.
- Facilitate digital access to patient information through the integration of the Electronic Medical Records (EMR) system, making the administrative process faster and more accurate.

2

Discharge Plan

Kepulangan dari rumah sakit merupakan bagian penting dalam perjalanan pemulihan pasien. Perencanaan yang baik membantu pasien dan keluarga merasa lebih siap, mengurangi kebingungan, dan memastikan perawatan berlanjut dengan optimal di rumah. Untuk itu, kami memperkuat discharge plan dengan pendekatan yang lebih terkoordinasi dan berbasis edukasi. Langkah-langkah utama dalam discharge plan meliputi:

- Menyusun rencana kepulangan sejak awal perawatan sehingga pasien dan keluarga memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan setelah meninggalkan rumah sakit.
- Menjamin semua kebutuhan pasien, seperti obat dan surat keterangan medis, telah disiapkan sebelum kepulangan.
- Melakukan survei kepuasan pasien pasca-kepulangan sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan pengalaman pasien dalam proses ini.

Discharge Plan

Discharge from hospital is an important part of a patient's recovery journey. Good planning helps patients and families feel better prepared, reduces confusion, and ensures care continues optimally at home. To that end, we are strengthening the discharge plan with a more coordinated and education-based approach. Key steps in the discharge plan include:

- Developing a discharge plan from the start of treatment so that patients and families understand the steps that need to be taken after leaving the hospital.
- Ensuring all patient needs, such as medication and medical certificates, are prepared prior to discharge.
- Conducting a post-discharge patient satisfaction survey as an evaluation to continuously improve the patient experience in this process.

Coordination of Care

Coordination of Care

Pada tahun 2024, Perseroan mengusung tema "Coordination of Care" untuk memperkuat kolaborasi lintas fungsi sehingga setiap aspek perawatan pasien dapat terintegrasi dengan lebih baik.

Penerapan Coordination of Care melibatkan kolaborasi erat antara dokter, perawat, apoteker, dan tenaga medis lainnya untuk memberikan perawatan yang tepat waktu dan menyeluruh. Tim administrasi dan layanan pasien turut mengelola rawat inap dan rawat jalan agar setiap pasien memiliki jadwal serta prosedur perawatan yang terstruktur. Melalui pertemuan koordinasi berkala, berbagai unit menyusun strategi perawatan yang lebih efektif, terutama bagi pasien dengan kondisi kompleks. Dalam menerapkan Coordination of Care dan meningkatkan kesinambungan perawatan pasien, kami didukung dengan program berikut:

1

Optimalisasi Teknologi dan Digitalisasi

- Hospital Information System (HIS) digunakan untuk memberikan akses data pasien secara real-time.
- Penerapan kecerdasan buatan (AI) dalam radiologi untuk interpretasi pencitraan medis yang lebih cepat dan akurat.

In 2024, the Company adopted the theme "Coordination of Care" to strengthen cross-functional collaboration, ensuring that every aspect of patient care is more effectively integrated.

The implementation of Coordination of Care involves close collaboration between doctors, nurses, pharmacists, and other medical staff to provide timely and comprehensive care. Administrative and patient service teams also manage inpatient and outpatient care to ensure that every patient has a structured schedule and care procedure. Through regular coordination meetings, various units develop more effective care strategies, especially for patients with complex conditions. To implement Coordination of Care and improve continuity of patient care, we are supported by the following programs:

Optimization of Technology and Digitalization

- The Hospital Information System (HIS) is used to provide real-time access to patient data.
- The application of artificial intelligence (AI) in radiology for faster and more accurate interpretation of medical imaging.

2

Meningkatkan Kesenambungan Perawatan

- Panduan perawatan yang lebih jelas, sehingga pasien lebih siap saat kembali ke rumah setelah dirawat.
- Edukasi bagi pasien dan keluarga mengenai kondisi medis serta langkah-langkah perawatan lanjutan.
- Integrasi dengan program telemedicine, memungkinkan pasien mendapatkan bimbingan medis jarak jauh tanpa harus datang ke rumah sakit.

Improving Continuity of Care

- Clearer care guidelines, ensuring patients are better prepared when returning home after treatment.
- Education for patients and families regarding medical conditions and follow-up care steps.
- Integration with telemedicine programs, enabling patients to receive remote medical guidance without needing to visit the hospital.

3

Evaluasi yang Berkelanjutan

- Multidisciplinary Rounds, yaitu pertemuan rutin antara dokter, perawat, apoteker, dan ahli gizi untuk mendiskusikan perkembangan pasien secara komprehensif.
- Survei tenaga medis, guna mengidentifikasi tantangan dalam koordinasi layanan dan mencari solusi yang lebih efektif.
- Pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, yang menekankan pentingnya komunikasi dan kolaborasi dalam memberikan perawatan terbaik.

Continuous Evaluation

- Multidisciplinary Rounds, regular meetings between doctors, nurses, pharmacists, and nutritionists to discuss patient progress comprehensively.
- Medical staff surveys to identify challenges in service coordination and find more effective solutions.
- Ongoing training for healthcare staff, emphasizing the importance of communication and collaboration in providing the best care.

Meningkatkan Keterlibatan Pasien

Enhancing Patient Engagement

Kami terus berupaya membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien di setiap tahap perawatan. Dengan memahami pengalaman pasien secara lebih mendalam, kami dapat menghadirkan layanan yang lebih relevan, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan individu.

We continue to strive for building better relationships with patients at every stage of care. By understanding the patient experience more deeply, we are able to provide services that are more relevant, comfortable, and tailored to individual needs.

Dashboard Keterlibatan Pasien

Perseroan mengembangkan sistem dashboard engagement pasien. Dashboard ini dibuat untuk memonitor interaksi pasien, mengumpulkan umpan balik, dan memberikan layanan yang lebih personal berbasis data. Berikut adalah fitur utama Dashboard Engagement Pasien:

Patient Engagement Dashboard

The Company has developed a patient engagement dashboard system. This dashboard is designed to monitor patient interactions, collect feedback, and provide more personalized services based on data. The key features of the Patient Engagement Dashboard include:

- **Pemantauan Perjalanan Pasien**
Tenaga medis dapat melacak setiap tahapan perawatan pasien, dari pendaftaran hingga kepulangan.
- **Sistem Umpan Balik**
Pasien dapat memberikan feedback langsung terkait pengalaman layanan melalui formulir digital. Umpan balik ini dianalisis oleh Tim Customer Service untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merespons keluhan dengan lebih cepat serta tepat sasaran.

- **Patient Journey Monitoring**
Healthcare providers can track each stage of a patient's care, from registration to discharge.
- **Feedback System**
Patients can provide direct feedback on their service experience through a digital form. This feedback is analyzed by the Customer Service Team to improve service quality and respond to complaints more quickly and accurately.

- Pemberian Rekomendasi Layanan Berbasis Data**
Berdasarkan riwayat kunjungan dan kondisi medis, pasien menerima rekomendasi layanan yang lebih relevan, seperti jadwal pemeriksaan lanjutan, edukasi kesehatan, atau program perawatan yang sesuai dengan kebutuhannya.
- Data-Driven Service Recommendations.**
Based on visit history and medical condition, patients receive more relevant service recommendations, such as follow-up examination schedules, health education, or care programs that suit their needs.
- Integrasi dengan Program “What Matters to You” (WMTY)**
Program “What Matters to You” (WMTY) terintegrasi dalam sistem layanan Perseroan sebagai saluran komunikasi terbuka bagi pasien untuk menyampaikan ekspektasi dan preferensi mereka terhadap layanan kesehatan. Melalui program ini, kami menghadirkan layanan yang lebih personal, meningkatkan keterlibatan pasien, dan menyediakan dukungan emosional, seperti fasilitas panggilan video dengan keluarga.
- Integration with the “What Matters to You” (WMTY) Program**
The “What Matters to You” (WMTY) program is integrated into the Company’s service system as an open communication channel for patients to express their expectations and preferences regarding healthcare services. Through this program, we provide more personalized services, enhance patient engagement, and offer emotional support, such as video call facilities with family.



Pengukuran Kepuasan Pasien

[POJK F.30]

Perseroan secara berkala melakukan survei kepuasan pasien untuk memahami pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Menggunakan formulir digital, survei ini mencakup pasien IGD, rawat jalan, dan rawat inap, dengan tujuan:

- Mengukur kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.
- Menganalisis umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Menindaklanjuti keluhan atau saran secara lebih efektif.

Hasil dari survei dianalisis oleh tim customer service guna menyempurnakan operasional dan meningkatkan fasilitas berdasarkan masukan pasien.

Patient Satisfaction Measurement

[POJK F.30]

The Company regularly conducts patient satisfaction surveys to understand their experience with the services provided. Using digital forms, the survey covers patients from the emergency department (ED), outpatient, and inpatient services, with the following objectives:

- Measuring patient satisfaction with the services received.
- Analyzing feedback to improve service quality.
- Following up on complaints or suggestions more effectively.

The survey results are analyzed by the customer service team to refine operations and improve facilities based on patient input.

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI)

Jenis Pasien Patient Type	2022	2023	2024
Pasien Rawat Inap Inpatient	3,59	3,66	3,74
Pasien Rawat Jalan Outpatient	3,36	3,53	3,82

Pengelolaan Rantai Pasok Supply Chain Management

Pengelolaan rantai pasok yang efektif mendukung kelancaran operasional dan ketersediaan pasokan medis yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan. Kami terus memperkuat sistem rantai pasok melalui pemantauan penyimpanan, kepatuhan vendor, serta evaluasi berkala, guna menjaga efisiensi distribusi dan mendukung keberlanjutan layanan.

Pemantauan dan Standarisasi Penyimpanan Produk

Kami memastikan kelancaran distribusi dan mutu produk medis melalui pemantauan rutin terhadap rantai pasok. Evaluasi menyeluruh dilakukan untuk memastikan standar penyimpanan yang optimal, termasuk pengelolaan stok yang akurat dan kesiapan buffer stock guna mengantisipasi kebutuhan darurat. Selain itu, kolaborasi dengan distributor terus ditingkatkan untuk mempercepat logistik dan menjaga ketepatan waktu pengiriman ke seluruh jaringan rumah sakit.

Kepatuhan Vendor serta Evaluasi dan Sanksi Vendor

Kami menerapkan standar yang ketat dalam pemilihan dan pengelolaan vendor untuk menjaga kualitas dan keamanan peralatan medis. Seluruh pemasok diwajibkan memiliki dokumen legalitas yang valid, seperti Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan

Effective supply chain management supports operational continuity and the availability of necessary medical supplies in healthcare services. We continuously strengthen its supply chain system through monitoring storage, vendor compliance, and regular evaluations to maintain distribution efficiency and support the sustainability of services.

Monitoring and Standardization of Product Storage

We ensure smooth distribution and product quality through routine monitoring of the supply chain. Comprehensive evaluations are conducted to ensure optimal storage standards, including accurate stock management and butterscotch readiness to anticipate emergency needs. In addition, collaboration with distributors is continuously improved to accelerate logistics and maintain timely delivery across the entire hospital network.

Vendor Compliance, Evaluation, and Sanctions

We apply strict standards in selecting and managing vendors to ensure the quality and safety of medical equipment. All suppliers are required to have valid legal documents, such as a Company Registration Certificate (TDP), Trading Business License (SIUP), and a principal

(SIUP), dan surat penunjukan principal, yang diverifikasi secara berkala. Selain kepatuhan administratif, kami juga melakukan evaluasi kinerja vendor secara berkala. Penilaian ini mencakup dua aspek utama:

- **Order fulfillment rate** – Mengukur ketepatan waktu pengiriman, ketersediaan stok, dan akurasi produk yang diterima.
- **Kualitas produk** – Memastikan setiap barang yang diterima sesuai standar keamanan dan spesifikasi rumah sakit.

Jika vendor tidak memenuhi standar yang ditetapkan, kami menerapkan sanksi yang dapat berupa peringatan tertulis, penundaan pemesanan, atau pemutusan kerja sama, tergantung pada tingkat ketidaksesuaian yang ditemukan. Vendor yang menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan melalui praktik operasional yang ramah lingkungan dan efisien akan menjadi nilai tambah dalam proses evaluasi. Jika standar tidak terpenuhi, kami menerapkan sanksi bertahap, mulai dari peringatan tertulis hingga pemutusan kerja sama. [GRI 308-1, GRI 414-1]

Prioritas bagi Pemasok Lokal [GRI 204-1] [POJK B.1]

Perseroan berkomitmen untuk mendukung industri kesehatan dalam negeri dengan memprioritaskan pemasok lokal yang memenuhi regulasi dan memiliki sertifikasi yang sesuai. Kami hanya bekerja sama dengan distributor resmi lokal, memastikan rantai pasok tetap efisien, terpercaya, dan sesuai standar operasional. Pada tahun 2024, 100% pemasok berasal dari distributor lokal resmi.

appointment letter, which are verified periodically. In addition to administrative compliance, we also conduct regular vendor performance evaluations. This assessment includes two main aspects:

- **Order Fulfillment Rate** – Measures delivery timeliness, stock availability, and product accuracy.
- **Product Quality** – Ensures that every item received meets safety standards and the hospital's specifications.

If a vendor fails to meet the established standards, we enforce sanctions, which may include written warnings, order delays, or termination of the partnership, depending on the severity of the discrepancies found. Vendors that demonstrate a commitment to sustainability through environmentally friendly and efficient operational practices will be given additional consideration in the evaluation process. If standards are not met, we apply a tiered sanction approach, ranging from written warnings to termination of cooperation. [GRI 308-1, GRI 414-1]

Priority for Local Suppliers [GRI 204-1] [POJK B.1]

The Company is committed to supporting the domestic healthcare industry by prioritizing local suppliers who comply with regulations and hold the appropriate certifications. We only collaborate with official local distributors, ensuring that the supply chain remains efficient, reliable, and meets operational standards. In 2024, 100% of our suppliers were sourced from official local distributors.

Inovasi Digital dan Efisiensi Operasional

Digital Innovation and Operational Efficiency

Pemanfaatan teknologi terus berkembang dalam mendukung layanan kesehatan yang lebih efektif dan terstruktur. Kami mengintegrasikan solusi digital untuk memperkuat koordinasi, mengelola data dengan lebih akurat, serta mendukung kelancaran operasional. Digitalisasi diterapkan di berbagai aspek, termasuk manajemen keuangan, dan pengelolaan vendor sehingga proses kerja semakin efisien dan selaras dengan kebutuhan.

The use of technology continues to evolve in supporting more effective and structured healthcare services. We integrate digital solutions to strengthen coordination, manage data more accurately, and support smooth operations. Digitalization is applied across various aspects, including financial management and vendor management, ensuring that workflows become more efficient and aligned with operational needs.

Sistem Manajemen Vendor

Perseroan meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan vendor melalui implementasi Vendor Portal dan pengembangan sistem informasi berbasis digital untuk menstandarisasi proses pendaftaran, pemantauan, serta evaluasi vendor sehingga kami dapat bekerja sama dengan pemasok yang memiliki legalitas dan kualitas sesuai standar operasional.

1 Implementasi Vendor Portal untuk Pendaftaran dan Verifikasi Pemasok
Vendor Portal berfungsi sebagai platform digital terpusat yang digunakan untuk mengelola seluruh data pemasok secara lebih transparan dan efisien. Melalui portal ini, proses pendaftaran vendor menjadi lebih sistematis dengan verifikasi otomatis terhadap legalitas dan sertifikasi pemasok, seperti TDP, SIUP, serta surat penunjukan principal sehingga hanya vendor yang telah memenuhi persyaratan yang dapat terlibat dalam rantai pasok Perseroan.

2 Pengelolaan Database Vendor Berbasis Digital
Kami mengembangkan sistem informasi berbasis digital untuk mengelola aktivitas dan kinerja pemasok secara lebih terstruktur. Terintegrasi dengan Vendor Portal, sistem ini menyediakan akses data dalam satu platform digital, mendukung audit, evaluasi, dan pengambilan keputusan terkait kerja sama secara lebih efisien. Sistem ini juga dapat memantau kepatuhan vendor secara real-time, menyimpan dokumen secara terpusat untuk kemudahan akses, serta menganalisis performa pemasok berdasarkan tingkat pemenuhan pesanan dan kualitas barang.

Vendor Management System

The Company enhances efficiency and transparency in vendor management through the implementation of the Vendor Portal and the development of a digital information system to standardize the registration, monitoring, and evaluation processes of vendors, allowing us to collaborate with suppliers that meet legal and quality standards.

Implementation of Vendor Portal for Supplier Registration and Verification

The Vendor Portal serves as a centralized digital platform used to manage all supplier data more transparently and efficiently. Through this portal, the vendor registration process becomes more systematic with automatic verification of the supplier's legality and certifications, such as TDP, SIUP, and principal appointment letters, ensuring that only vendors who meet the required criteria are involved in the Company's supply chain.

Digital Vendor Database Management

We have developed a digital information system to manage supplier activities and performance in a more structured manner. Integrated with the Vendor Portal, this system provides access to data in a single digital platform, supporting audits, evaluations, and decision-making processes related to partnerships more efficiently. The system also enables real-time monitoring of vendor compliance, stores documents centrally for easier access, and analyzes supplier performance based on order fulfillment rates and product quality.



Standardisasi Praktik Keperawatan

Standardization of Nursing Practices

Keperawatan berperan penting dalam memastikan pasien menerima layanan yang aman, profesional, dan sesuai standar medis. Kami menerapkan standarisasi praktik keperawatan melalui berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga keperawatan, menyelaraskan praktik klinis dengan kebutuhan layanan kesehatan, dan mendukung perawatan pasien yang lebih efektif.

Nursing plays a crucial role in ensuring that patients receive safe, professional, and medically appropriate care. We implement the standardization of nursing practices through various programs aimed at enhancing the competencies of nursing staff, aligning clinical practices with healthcare service needs, and supporting more effective patient care.

1 Pengembangan Kompetensi dan Pelatihan Keperawatan

Perseroan mengadakan pelatihan komprehensif bagi tenaga keperawatan untuk meningkatkan keterampilan klinis dan manajerial. Program ini meliputi:

- Pelatihan teknis seperti Bantuan Hidup Dasar (BHD), perawatan luka tingkat lanjut, keperawatan onkologi, serta penanganan pasien di unit gawat darurat dan perawatan intensif (ICU/NICU/PICU).
- Pelatihan kepemimpinan, yang bertujuan membekali perawat dengan keterampilan manajerial dalam pengambilan keputusan, kerja tim, dan manajemen sumber daya.
- Program mentorship dan preceptorship, untuk membimbing perawat baru dan memastikan adaptasi mereka dalam lingkungan kerja berlangsung optimal.
- Talent assessment, untuk mengukur keterampilan teknis, komunikasi, serta kepemimpinan perawat dalam menangani kondisi pasien yang kompleks.
- Program fast-track nursing, yang memberikan kesempatan bagi perawat dengan potensi tinggi untuk mendapatkan pelatihan tambahan serta akselerasi dalam pengembangan karier.
- Resertifikasi keperawatan, guna memastikan seluruh tenaga keperawatan tetap memenuhi standar kompetensi terbaru di bidangnya.

Selain itu, kami berkolaborasi dengan Mayapada Nursing Academy untuk menyelaraskan pendidikan keperawatan dengan praktik klinis terkini. Kemitraan ini bertujuan untuk mempersiapkan tenaga perawat yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit serta industri kesehatan nasional.

2 Penerapan Standar Operasional Prosedur Keperawatan

Untuk menjaga keseragaman layanan, kami menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup seluruh aspek perawatan pasien, seperti: model pemberian asuhan keperawatan, audit keperawatan rutin, dan penerapan program keselamatan pasien dengan memperkuat pemantauan mutu serta pelatihan preventif bagi tenaga keperawatan.

Development of Competency and Nursing Training

The Company conducts comprehensive training for nursing staff to enhance clinical and managerial skills. The programs include:

- Technical training such as Basic Life Support (BLS), advanced wound care, oncology nursing, as well as emergency and intensive care unit (ICU/NICU/PICU) patient management.
- Leadership training, aimed at equipping nurses with managerial skills in decision-making, teamwork, and resource management.
- Mentorship and preceptorship programs, to guide new nurses and ensure their optimal adaptation in the work environment.
- Talent assessments to measure technical skills, communication, and leadership in handling complex patient conditions.
- Fast-track nursing programs that provide high-potential nurses with additional training opportunities and career development acceleration.
- Nursing recertification to ensure that all nursing staff remain up-to-date with the latest competency standards in their field.

Additionally, we collaborate with the Mayapada Nursing Academy to align nursing education with the latest clinical practices. This partnership aims to prepare competent nursing staff that meet both hospital and national healthcare industry needs.

Implementation of Nursing Standard Operating Procedures (SOPs)

To maintain service consistency, we implement Standard Operating Procedures (SOPs) covering all aspects of patient care, such as: nursing care models, routine nursing audits, and the implementation of patient safety programs by strengthening quality monitoring and preventive training for nursing staff.



04

Mengem- bangkan Karyawan Kami

Developing
Our People



Makna Bagi Kami

Why It Matters

Industri kesehatan terus berkembang dengan tantangan yang semakin kompleks, mulai dari meningkatnya permintaan layanan medis hingga integrasi teknologi baru dalam perawatan pasien. Untuk menghadapi perubahan ini, tenaga kesehatan tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis yang mumpuni, tetapi juga sistem kerja yang mendukung pengembangan profesional, kesejahteraan, dan keselamatan mereka.

Kami percaya bahwa layanan kesehatan yang berkualitas berawal dari tenaga kerja yang kompeten, sehat, dan termotivasi. Oleh karena itu, kami menerapkan pendekatan yang berfokus pada pengembangan keterampilan, kesejahteraan karyawan, serta optimalisasi teknologi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Melalui strategi ini, kami memastikan setiap karyawan memiliki akses terhadap pelatihan berkelanjutan, lingkungan kerja yang aman, serta sistem pendukung yang meningkatkan efisiensi dan pengalaman kerja mereka.

Penghargaan ini mencerminkan keberhasilan Perseroan dalam menerapkan strategi manajemen SDM yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada pertumbuhan bisnis serta peningkatan kualitas layanan kesehatan. TOP Human Capital Awards 2024 # Star 4 mengakui

The healthcare industry continues to evolve alongside increasingly complex challenges—from growing demand for medical services to the integration of new technologies in patient care. To navigate these changes, healthcare professionals require not only strong technical skills but also a supportive work environment that fosters professional development, well-being, and safety.

We believe that high-quality healthcare starts with a workforce that is competent, healthy, and motivated. That's why we adopt a people-focused approach that emphasizes skill development, employee well-being, and the use of technology in human resource management. Through this strategy, we ensure that every employee has access to continuous learning, a safe work environment, and support systems that enhance efficiency and their overall work experience.

These awards reflect the Company's success in implementing human capital strategies that are innovative, adaptive, and aligned with business growth and improved healthcare service quality. The TOP Human Capital Awards 2024 #Star 4 recognizes the

upaya rumah sakit dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan tenaga medis dan administrasi secara berkelanjutan, sementara penghargaan The High Performing Human Capital Director 2024 menjadi bukti kepemimpinan yang efektif dalam membangun budaya kerja yang produktif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan industri kesehatan.

Selain itu, kami berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan setara, di mana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang, tanpa diskriminasi berdasarkan gender, latar belakang, atau status sosial. Pendekatan ini tidak hanya berkontribusi pada kesejahteraan karyawan tetapi juga sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), termasuk:

hospital's efforts to build a sustainable development environment for both medical and administrative staff. Meanwhile, the High Performing Human Capital Director 2024 award highlights effective leadership in fostering a productive, inclusive, and responsive work culture in line with the demands of the healthcare industry.

We are also committed to creating an inclusive and equitable workplace— where every individual has the same opportunity to grow, regardless of gender, background, or social status. This approach not only supports employee well-being but also aligns with the Sustainable Development Goals (SDGs), including:



Pendekatan yang kami lakukan:
Our Approach:

- 1** Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif
A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment
- 2** Mendukung Perkembangan Karier dan Kesejahteraan Karyawan
Supporting Career Growth and Employee Well-being
- 3** Digitalisasi dalam Pengelolaan Karyawan
Digitalization in Human Resource Management
- 4** Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman
A Safe and Healthy Workplace

Lingkungan Kerja yang Adil, Merata, dan Inklusif A Fair, Equitable, and Inclusive Work Environment

[POJK F.21]

Kami berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil, inklusif, dan berorientasi pada kesetaraan kesempatan, di mana setiap individu dapat berkembang tanpa adanya diskriminasi. Perekrutan yang berbasis kompetensi, kebijakan non-diskriminasi, serta keterlibatan karyawan dalam membangun budaya kerja yang inklusif menjadi bagian dari strategi berkelanjutan rumah sakit dalam memperkuat tenaga kerja yang profesional dan beragam.

We are is committed to fostering a fair, inclusive workplace that promotes equal opportunities—where every individual can grow without the threat of discrimination. Our recruitment practices are based on competency, non-discrimination policies, and employee well-being. Through these efforts, we aim to build a diverse and professional workforce that supports the hospital's vision of delivering excellent healthcare services.

Rekrutmen yang Inklusif dan Berbasis Kompetensi Inclusive and Competency-Based Hiring Practices

[POJK F.18]

Perseroan menerapkan sistem perekrutan yang tidak hanya mencari individu dengan keterampilan teknis yang unggul, tetapi juga yang selaras dengan budaya organisasi dan nilai-nilai inti rumah sakit: Integritas, Belas Kasih, Kepercayaan, Profesionalisme, dan Komitmen.

The Company applies a recruitment system that goes beyond simply seeking candidates with technical skills. We look for individuals whose values align with our organizational culture and core principles: Integrity, Compassion, Trust, Professionalism, and Commitment.

Perseroan menerapkan sistem rekrutmen yang memastikan setiap kandidat memiliki kesempatan yang sama berdasarkan keahlian dan kompetensi mereka. Proses seleksi dirancang untuk menilai kesiapan profesional, kesesuaian budaya kerja, serta integritas calon tenaga kerja. Setiap tahapan mencakup evaluasi keterampilan, wawasan, dan kesiapan individu dalam menghadapi tuntutan peran, termasuk aspek teknis, perilaku, serta kesehatan fisik dan mental. Transparansi dalam seleksi menjadi prioritas untuk memastikan tenaga kerja yang berkualitas dan sesuai dengan standar layanan rumah sakit.

The Company implements a recruitment system that ensures every candidate has equal opportunity based on their skills and competencies. The selection process is designed to assess the professional readiness, cultural compatibility, and integrity of candidates. Each stage includes an evaluation of an individual's skills, insights, and readiness to face the demands of the role, including technical, behavioral, and physical and mental health aspects. Transparency in selection is a priority to ensure a qualified workforce that meets the hospital's service standards.



Kami memperluas akses tenaga kerja melalui kolaborasi dengan institusi pendidikan dan partisipasi dalam berbagai program rekrutmen. Pendekatan ini diperkuat dengan keterlibatan karyawan dalam merekomendasikan kandidat potensial, memastikan proses seleksi lebih efektif dalam menemukan talenta yang sejalan dengan budaya dan kebutuhan rumah sakit.

We also strengthen its workforce through collaboration with academic institutions and participation in various internship programs. This approach is part of a long-term effort to build a future-ready talent pool that not only meets operational needs, but also reflects the evolving culture and values of the healthcare sector.

Sepanjang tahun 2024, tidak terdapat insiden terkait diskriminasi yang dilaporkan [GRI 406-1], yang mencerminkan upaya berkelanjutan kami dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.

Throughout 2024, no incidents related to discrimination were reported [GRI 406-1], reflecting our ongoing efforts to foster an inclusive working environment.

Jumlah Karyawan yang Direkrut dan Keluar berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Wilayah Kerja
Number of Employees Recruited and Resigned by Age, Gender, and Work Area [GRI 401-1]

Usia Age	2022				2023				2024			
	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%
< 30	445	14,56%	326	10,67%	598	16,87%	260	7,34%	788	19,00%	298	7,18%
30-50	170	5,56%	177	5,79%	361	10,19%	201	5,67%	384	9,26%	262	6,32%
>50	5	0,16%	15	0,49%	17	0,48%	31	0,87%	17	0,41%	37	0,89%
TOTAL	620	20,29%	518	16,95%	976	27,54%	492	13,88%	1.189	28,66%	597	14,39%

Jenis Kelamin Gender	2022				2023				2024			
	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%
Laki-laki Male	242	7,92%	197	6,45%	341	9,62%	191	5,39%	412	9,93%	218	5,26%
Perempuan Female	378	12,37%	321	10,50%	635	17,92%	301	8,49%	777	18,73%	379	9,14%
TOTAL	620	20,29%	518	16,95%	976	27,54%	492	13,88%	1.189	28,66%	597	14,39%

Wilayah Kerja Work Area	2022				2023				2024			
	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%	Direkrut Recruited	%	Keluar Turnover	%
Jakarta	286	9,36%	302	9,88%	375	10,58%	249	7,03%	520	12,54%	316	7,62%
Tangerang	115	3,76%	97	3,17%	70	1,98%	74	2,09%	171	4,12%	82	1,98%
Bogor	42	1,37%	59	1,93%	42	1,19%	27	0,76%	114	2,75%	38	0,92%
Surabaya	116	3,80%	59	1,93%	196	5,53%	77	2,17%	175	4,22%	93	2,24%
Bandung	61	2,00%	1	0,03%	293	8,27%	65	1,83%	118	2,84%	63	1,52%
Kalimantan	-	-	-	-	-	-	-	-	91	2,19%	5	0,12%
TOTAL	620	20,29%	518	16,92%	976	27,54%	492	13,88%	1.189	28,66%	597	14,39%

Komitmen terhadap Keberagaman dan Non-Diskriminasi

Commitment to Diversity and Non-Discrimination

Setiap karyawan memiliki hak yang sama untuk berkembang, tanpa diskriminasi dalam aspek rekrutmen, promosi, hingga sistem remunerasi.

Every employee has the same right to develop, without discrimination in aspects of recruitment, promotion, to the remuneration system.

Kebijakan Kesetaraan di Tempat Kerja

Workplace Equality Policies

Rekrutmen dan Promosi Berbasis Meritokrasi

Seleksi dan jenjang karier didasarkan pada kualifikasi serta pencapaian individu.

Merit-Based Recruitment and Promotion
Career advancement and hiring decisions are based on individual qualifications and achievements.

Representasi Gender yang Setara

Meskipun tenaga kesehatan didominasi perempuan, rumah sakit tetap memastikan kesempatan yang adil bagi semua gender dalam kepemimpinan dan pengembangan karier.

Equal Gender Representation
Although the healthcare workforce is predominantly female, the hospital strives to ensure equal opportunities for all genders in leadership and career advancement.

Upah yang Adil

Kebijakan penggajian yang transparan, dengan standar yang lebih tinggi dari UMP, memastikan kesejahteraan tenaga kerja. [POJK F.20]

Fair Compensation

We apply a transparent compensation policy, offering standards above the regional minimum wage to support employee well-being. [POJK F.20]

Rasio Gaji Pokok Perempuan dan Laki-laki per Kategori Karyawan

Ratio of Basic Salaries of Women to Men per Employee Category
[GRI 405-2]

Jenis Kelamin Gender	2023		2024	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Direktur Director	1,05	0,86	1,03	0,93
Manajer Senior Senior Manager	1,05	0,96	1,20	0,82
Manajer Manager	1,05	0,96	1,08	0,95
Staf Staff	1,01	1,00	1,05	0,99

Perlindungan Tenaga Kerja dan Kebijakan Tanpa Paksaan

Perseroan berpegang teguh pada prinsip hak asasi tenaga kerja, dengan zero tolerance terhadap pekerja anak dan tenaga kerja paksa. Seluruh kebijakan ketenagakerjaan telah diselaraskan dengan regulasi pemerintah, memastikan perlindungan penuh bagi karyawan. [GRI 2-23, GRI 408-1, GRI 409-1][POJK F.19]

Worker Protection and Zero-Forced Labor Policy

The Company firmly upholds human rights principles in the workplace, enforcing a zero-tolerance policy for child and forced labor. All labor-related policies are aligned with government regulations to ensure full protection for employees. [GRI 2-23, GRI 408-1, GRI 409-1][POJK F.19]

Peningkatan Keberagaman dalam Manajemen

Perseroan memberikan kesempatan yang setara bagi tenaga kerja dari berbagai latar belakang. Komitmen ini didukung melalui program pengembangan kepemimpinan yang inklusif, yang memastikan setiap individu memiliki kesempatan untuk berkontribusi secara optimal dalam organisasi.

Advancing Diversity in Management

The Company provides equal opportunities for workers from various backgrounds. This commitment is supported through an inclusive leadership development program, which ensures every individual has the opportunity to contribute optimally to the organization.

Keberagaman Badan Tata Kelola dan Karyawan Diversity of Governance Bodies and Employees

[GRI 405-1]
[POJK C.3]

2023	<30			30-50			>50			Total		
Kategori Employee	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL
Dewan Direksi Board of Director	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	2	3
%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Dewan Manajemen Board of Management	0	0	0	2	2	4	3	0	3	5	2	7
%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	71,4%	28,6%	100,0%
Manajer Senior Senior Managers	0	0	0	34	26	60	6	8	14	40	34	74
%	0,0%	0,0%	0,0%	56,7%	43,3%	100,0%	42,9%	57,1%	100,0%	54,0%	46,0%	100,0%
Manajer Menengah Middle Managers	30	51	81	84	116	200	6	15	21	120	182	302
%	37,0%	63,0%	100,0%	42,0%	58,0%	100,0%	28,6%	71,4%	100,0%	39,7%	60,3%	100,0%
Staf Fungsional Functional Staff	454	1.003	1.457	638	1.019	1.657	25	22	47	1.117	2.044	3.161
%	31,2%	68,8%	100,0%	38,5%	61,5%	100,0%	53,2%	46,8%	100,0%	35,3%	64,7%	100,0%

2024	<30			30-50			>50			Total		
Kategori Employee	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL	Laki-laki Male	Perempuan Female	TOTAL
Dewan Direksi Board of Director	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	2	3
%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Dewan Manajemen Board of Management	0	0	0	1	2	3	2	1	3	3	3	6
%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	66,7%	33,3%	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Manajer Senior Senior Managers	0	0	0	38	34	72	4	5	9	42	39	81
%	0,0%	0,0%	0,0%	52,8%	47,2%	100,0%	44,4%	55,6%	100,0%	51,8%	48,2%	100,0%
Manajer Menengah Middle Managers	42	70	112	96	141	237	9	12	21	147	223	370
%	37,5%	62,5%	100,0%	40,5%	59,5%	100,0%	42,9%	57,1%	100,0%	39,7%	60,3%	100,0%
Staf Fungsional Functional Staff	505	1.204	1.709	755	1176	1.931	30	20	50	1.290	2.400	3.690
%	29,6%	70,4%	100,0%	39,0%	61,0%	100,0%	60,0%	40,0%	100,0%	35,0%	65,0%	100,0%

Keterlibatan dan Kebersamaan Karyawan

Employee Engagement and Togetherness

Kami percaya bahwa keterlibatan karyawan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, meningkatkan kepuasan kerja, serta memperkuat budaya perusahaan. Oleh karena itu, berbagai inisiatif telah diterapkan untuk mendukung keterlibatan karyawan dan memperkuat komunikasi antar tim.

Mekanisme Komunikasi dengan Karyawan
[GRI 2-30, GRI 407-1]

1

Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yang menjadi platform resmi bagi karyawan dalam menyuarakan kebutuhan dan memperoleh perlindungan dalam hubungan industrial

Pada tahun 2024, 22% karyawan Perseroan tercakup dalam PKB, memungkinkan manajemen untuk lebih memahami serta merespons kebutuhan tenaga kerja secara efektif. PKB juga memastikan bahwa kebijakan dan hak-hak karyawan diatur secara adil serta sejalan dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku. Bagi karyawan yang tidak tercakup dalam PKB, rumah sakit tetap menyediakan mekanisme komunikasi yang jelas, sehingga setiap individu memiliki akses untuk menyampaikan aspirasi dan menetapkan kondisi kerja mereka secara adil dan transparan.

We believe that strong employee engagement fosters a more positive work environment, enhances job satisfaction, and strengthens the company's culture. To support this, we have implemented a variety of initiatives aimed at improving communication and reinforcing employee involvement across teams.

Mekanisme Komunikasi dengan Karyawan
[GRI 2-30, GRI 407-1]

The Collective Labor Agreement (CLA) serves as an official platform for employees to voice their needs and obtain protection in industrial relations.

In 2024, 22% of the Company employees were covered by the CLA, allowing management to better understand and respond to employee needs in a structured and effective manner. The CLA also ensures that employee rights and benefits are regulated fairly in accordance with applicable labor laws. For employees who are not covered by the Collective Labor Agreement (CLA), the hospital provides clear communication mechanisms to ensure that every individual has access to voice their aspirations and establish their working conditions in a fair and transparent manner.

2

Townhall Meeting

Townhall Meeting di Perseroan diselenggarakan secara rutin untuk berbagi informasi strategis, mendiskusikan berbagai isu penting, serta memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan ide dan pertanyaan secara langsung kepada manajemen.

Pada awal tahun, *Townhall Meeting* mengangkat tema "*Unstoppable Momentum, Precise Execution*", menekankan pentingnya konsistensi dalam menjalankan strategi serta memastikan setiap inisiatif berjalan sesuai rencana. Sementara itu, pada akhir tahun, tema "*Coordination of Care*" menjadi fokus utama, menyoroti kolaborasi lintas fungsi sebagai kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Melalui forum ini, Perseroan terus memperkuat keterlibatan karyawan, mendorong sinergi antardepartemen, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih transparan dan inklusif.

Townhall Meeting

Townhall Meetings at the Company is held regularly to share strategic information, discuss key issues, and provide a space for employees to raise ideas and questions directly with management.

In early 2024, the Townhall Meeting was held under the theme "*Unstoppable Momentum, Precise Execution*," highlighting the importance of consistent strategy execution to ensure initiatives are implemented as planned. Later in the year, the theme "*Coordination of Care*" took center stage, emphasizing cross-functional collaboration as a key to enhancing service quality and operational efficiency.

Through these forums, the Company continuously strengthens employee engagement, promotes interdepartmental synergy, and creates a more transparent and inclusive work environment.



3 Pertemuan Rutin Antar Tim

Kami mengadakan sesi koordinasi rutin, baik di dalam rumah sakit maupun di luar lokasi kerja sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas kerja. Pertemuan ini bertujuan untuk memperjelas target kerja, meningkatkan komunikasi lintas departemen, serta membangun hubungan yang lebih erat antar staf, sehingga tercipta sinergi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Regular Interdepartmental Meetings

We hold routine coordination sessions, both within hospital units and at external work locations, as part of efforts to enhance effectiveness. These meetings aim to clarify targets, improve cross-departmental communication, and strengthen inter-staff collaboration, fostering greater synergy in delivering quality healthcare services.

4 Forum Ide Karyawan (IDEA BOX)

IDEA BOX menjadi platform bagi karyawan dalam menyampaikan ide dan solusi untuk perbaikan operasional maupun layanan. Setiap ide yang diajukan dievaluasi, dan karyawan dengan gagasan terbaik mendapatkan apresiasi serta kesempatan untuk mengimplementasikan inovasi mereka, memberikan dampak positif bagi organisasi.

Employee Idea Forum (IDEA BOX)

The IDEA BOX serves as a platform for employees to share ideas and solutions to improve both operational processes and services. Every submission is reviewed, and employees whose ideas are selected receive recognition and the opportunity to see their innovations implemented—contributing positively to the organization.

5 Gathering dan Team Building

Untuk mempererat hubungan antar karyawan, gathering dan team building diadakan setiap tahun. Kegiatan ini menjadi ajang rekreasi bersama yang memperkuat kerja sama tim, meningkatkan semangat kebersamaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif.

Gathering and Team Building

To strengthen employee relationships, annual gatherings and team-building activities are held. These events serve as a time for recreation and togetherness, fostering team spirit, promoting unity, and creating a more collaborative workplace environment.

6 Sports Day

Sebagai bagian dari program kesehatan karyawan, Sports Day diselenggarakan untuk meningkatkan kebugaran dan kesejahteraan tenaga kerja. Kegiatan ini juga menjadi wadah untuk membangun semangat kompetitif yang sehat, memperkuat kerja sama tim, dan mempererat hubungan antar unit kerja melalui berbagai cabang olahraga yang dipertandingkan.

Sports Day

As part of the employee wellness program, Sports Day is organized to improve health and well-being among staff. It also serves as a platform to build healthy competition, strengthen teamwork, and encourage camaraderie through a variety of interdepartmental sports competitions.

7 Appreciation Day

Appreciation Day diselenggarakan sebagai bentuk penghargaan bagi individu yang telah menunjukkan kinerja luar biasa. Penghargaan diberikan dalam berbagai kategori, termasuk inovasi, kepemimpinan, dan pelayanan terbaik, guna memotivasi karyawan untuk terus berkembang dan memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya.

Appreciation Day

Appreciation Day is held to recognize individuals who have demonstrated outstanding performance. Awards are presented across various categories, including innovation, leadership, and service excellence. This initiative aims to motivate employees to grow and consistently deliver their best at work.



Untuk memperkuat komunikasi dan transparansi, kami menerapkan kebijakan pemberitahuan tiga bulan sebelum perubahan operasional, seperti pembukaan layanan baru atau perubahan kebijakan ketenagakerjaan. Kebijakan ini memberi waktu bagi karyawan untuk beradaptasi, mengurangi ketidakpastian, dan merencanakan tanggapan yang lebih efektif terhadap dinamika organisasi. [GRI 402-1]

To improve communication and transparency, we conduct a policy requiring employees to be notified at least one month in advance of any operational changes—such as service openings or updates to labor policies. This policy provides employees with time to prepare and adapt, reducing uncertainty and enabling more effective responses to organizational changes. [GRI 402-1]

Pemberitahuan Perubahan Operasional

Operational Change Notification

Perseroan menyampaikan pemberitahuan minimal tiga bulan sebelum melakukan perubahan operasional, seperti penambahan *Center of Excellence* (CoE) atau peluncuran layanan operasional baru. Kebijakan ini bertujuan untuk memfasilitasi adaptasi karyawan, mengurangi ketidakpastian, serta memberikan waktu yang memadai bagi mereka untuk merencanakan tanggapan yang efektif. [GRI 402-1]

The Company provides a minimum of three months' notice prior to implementing operational changes, such as the addition of a Center of Excellence (CoE) or the launch of new operational services. This policy aims to facilitate employee adaptation, reduce uncertainty, and allow sufficient time for them to prepare effective responses. [GRI 402-1]



Mendukung Perkembangan Karier dan Kesejahteraan Karyawan

Supporting Career Development and Employee Well-being

[GRI 403-3, GRI 404-2][POJK F.22]

Untuk memastikan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien, kami berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pertumbuhan profesional dan kesejahteraan jangka panjang bagi karyawan. Sebagai bagian dari upaya ini, Perseroan tidak hanya menyediakan jalur pengembangan karier yang jelas, tetapi juga menghadirkan berbagai program kesejahteraan yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan.

To ensure quality service and patient safety, we strive to create a work environment that encourages professional growth and long-term well-being for employees. As part of this effort, the Company not only provides clear career development paths, but also presents various welfare programs that support work-life balance.

Program Kesejahteraan Karyawan

Employee Well-being Programs

[GRI 403-3, GRI 401-2]

Kami memahami bahwa kesejahteraan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, berbagai program dirancang untuk mendukung kesehatan fisik, keseimbangan kerja, dan pengembangan profesional, guna memastikan bahwa setiap karyawan dapat bekerja secara optimal dan memiliki kualitas hidup yang baik.

We recognize that employee well-being is a crucial factor in building a healthy, productive, and sustainable workplace. Therefore, we have developed programs that support health, work-life balance, and professional development—allowing every employee to work at their best and enjoy a higher quality of life.

Manfaat yang diberikan mencakup:

Provided Benefits Include:

✓ Pemeriksaan kesehatan berkala (medical check-up) untuk memantau kondisi kesehatan karyawan secara rutin.	Routine medical check-ups to monitor employees' health regularly
✓ Pelayanan kesehatan bagi karyawan yang memerlukan perawatan medis.	Healthcare services for employees requiring medical treatment
✓ Asuransi jiwa sebagai perlindungan tambahan bagi karyawan dan keluarganya.	Life insurance as additional protection for employees and their families
✓ Program kesehatan mental untuk memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada tenaga kerja.	Mental health programs offering psychological and emotional support for staff
✓ Cuti tahunan dan jenis cuti lain sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku.	Annual and other types of leave in line with applicable labor regulations
✓ Konsumsi saat bertugas untuk memastikan kesejahteraan selama jam kerja.	On-duty meals to support employee wellness during shifts
✓ Kebijakan cuti melahirkan yang inklusif, berlaku bagi karyawan laki-laki dan perempuan, guna mendukung mereka dalam menghadapi fase penting dalam kehidupan keluarga.	Inclusive maternity leave policy applicable to both male and female employees, supporting them through important life stages
✓ Pelatihan soft skill dan hard skill untuk meningkatkan kemampuan teknis dan kepemimpinan.	Soft and hard skills training to improve technical competencies and leadership
✓ Sertifikasi keahlian guna mendukung karyawan dalam mencapai standar profesional tertentu.	Professional certification programs to help employees reach recognized standards in their fields
✓ Program beasiswa untuk mendukung pendidikan dan pengembangan tenaga kerja.	Scholarship programs to support continued education and talent development
✓ Program penghargaan seperti Mayapada STAR, yang diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan berprestasi.	Recognition programs such as Mayapada STAR, to reward high-performing employees

Seluruh manfaat ini berlaku bagi karyawan tetap dan kontrak, dengan beberapa tunjangan khusus yang diberikan kepada karyawan purnawaktu, yang tidak tersedia bagi karyawan sementara atau paruh waktu, seperti: asuransi jiwa, program beasiswa, program penghargaan Mayapada STAR, pelatihan lanjutan dan sertifikasi keahlian. Perusahaan menyediakan kebijakan cuti melahirkan yang inklusif dan mendukung, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku. Kebijakan ini diterapkan secara merata kepada seluruh karyawan, baik laki-laki maupun perempuan, untuk memastikan dukungan optimal selama masa kelahiran dan perawatan anak. Berikut adalah data jumlah karyawan yang mengambil cuti melahirkan sepanjang periode pelaporan, dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin. [GRI 401-3]

These benefits apply to both full-time and contract employees, with some special benefits provided to full-time employees, which are not available to temporary or part-time employees, such as: life insurance, scholarship program, Mayapada STAR award program, advanced training and skill certification. The Company provides an inclusive and supportive maternity leave policy in accordance with the prevailing Labour Law regulations. This policy is applied equally to all employees, both male and female, to ensure optimal support during childbirth and child care periods. Below is the data on the number of employees who took maternity leave during the reporting period, categorized by gender. [GRI 401-3]

Jumlah Karyawan yang Mengambil Cuti Melahirkan Tahun 2024

Number of Employees on Maternity Leave in 2024

Jenis Kelamin Gender	Jakarta	Tangerang	Bandung	Bogor	Surabaya	Kalimantan	Total
Laki - laki Male	34	26	5	4	11	0	80
Perempuan Female	24	34	8	10	22	0	98
Jumlah Total	58	60	13	14	33	0	178

Membentuk Perawat yang Kompeten dan Profesional

Building Competent and Professional Nurses

Dengan semakin kompleksnya kasus medis dan meningkatnya standar pelayanan, perawat perlu memiliki keterampilan klinis yang kuat, pemahaman terhadap manajemen risiko, serta kemampuan bekerja secara profesional dalam tim medis. Kami mendukung pengembangan tenaga keperawatan melalui pelatihan dan pendampingan komprehensif, yang disusun untuk meningkatkan kompetensi serta profesionalisme mereka dalam memberikan perawatan terbaik.



Mayapada Nursing Education Framework

Program ini menetapkan standar pelatihan bagi tenaga keperawatan agar seluruh perawat memiliki kompetensi yang sesuai dengan regulasi serta praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan. Dengan pendekatan ini, pelatihan yang diberikan lebih terstruktur dan berkelanjutan, sehingga tenaga keperawatan dapat terus berkembang dan menghadapi tantangan medis yang semakin kompleks.



Pengembangan Kompetensi Keperawatan melalui Pelatihan Berjenjang

Kami menerapkan sistem pelatihan berjenjang bagi tenaga keperawatan untuk memastikan kesiapan mereka dalam memberikan layanan berkualitas. Program ini dirancang

As medical cases become more complex and service standards rise, nurses are expected to possess strong clinical skills, sound risk management knowledge, and the ability to work professionally in clinical teams. We support the development of nursing professionals through structured training and comprehensive mentoring, designed to enhance their competence and professionalism in delivering optimal patient care.

Mayapada Nursing Education Framework

This program establishes training standards for nursing personnel so that all nurses have competencies that are in accordance with regulations and best practices in health care. With this approach, the training provided is more structured and sustainable, so that nursing personnel can continue to develop and face increasingly complex medical challenges.

Competency Development Through Tiered Training

We implement a tiered training system for nursing personnel to ensure their readiness to deliver quality services. The program is designed in stages, equipping

secara bertahap, membekali perawat dengan keterampilan klinis yang semakin berkembang seiring dengan pengalaman dan tanggung jawab mereka.

Pelatihan ini mencakup pemahaman klinis, keselamatan pasien, serta penguatan peran kepemimpinan, memastikan bahwa setiap perawat memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar layanan kesehatan. Dimulai dari dasar-dasar keperawatan klinis, program ini berkembang hingga ke tingkat manajemen risiko dan penanganan kasus kompleks, membentuk tenaga medis yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga mampu berperan dalam koordinasi tim dan pengambilan keputusan medis.



Penguatan Kapasitas Keperawatan melalui Pengembangan Bertahap

Inisiatif ini membuka peluang bagi perawat untuk memperoleh pelatihan lanjutan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan rumah sakit. Selain meningkatkan keterampilan profesional, program ini juga mendukung kesejahteraan tenaga kesehatan melalui pengakuan terhadap keahlian yang telah mereka capai, serta memperluas kesempatan pengembangan karier.

nurses with clinical skills that progress with their experience and responsibilities.

This training covers clinical understanding, patient safety, and strengthening leadership roles, ensuring that every nurse possesses competencies aligned with healthcare service standards. Starting from the basics of clinical nursing, the program evolves to cover risk management and complex case handling, shaping medical personnel who are not only technically skilled but also capable of playing key roles in team coordination and medical decision-making.

Capacity Building Through Progressive Development

This initiative offers nurses further training tailored to their skill levels and career paths. In addition to strengthening professional skills, it enhances overall well-being and career growth through formal recognition of their qualifications.





Program Preceptorship

Perseroan menerapkan sistem pendampingan bagi tenaga keperawatan baru guna mempercepat adaptasi mereka dalam lingkungan rumah sakit. Melalui bimbingan langsung dari perawat berpengalaman, program ini memastikan bahwa setiap perawat dapat mengembangkan keterampilan klinis secara bertahap, memahami standar operasional rumah sakit, serta mendapatkan evaluasi berkala untuk mendukung kesiapan mereka dalam menangani berbagai kasus medis.



Pelatihan Internasional Perawat di Apollo India

Untuk memperluas wawasan dan meningkatkan keterampilan klinis, kami mengirim perawat ke Apollo Hospital India guna mempelajari prosedur medis tingkat lanjut, seperti transplantasi ginjal, operasi kardiovaskular, dan penanganan stroke darurat. Melalui program ini, perawat belajar langsung dari tenaga medis berpengalaman, mengadopsi praktik terbaik dari institusi kesehatan global, dan menerapkannya dalam layanan rumah sakit guna meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien.

Preceptorship Program

The Company implemented a mentoring system for new nursing staff to accelerate their adaptation to the hospital environment. Through direct guidance from experienced nurses, the program ensures that each nurse can gradually develop clinical skills, understand hospital operational standards, and receive regular evaluations to support their readiness to handle various medical cases.

International Nursing Program at Apollo Hospitals, India

To broaden our horizons and improve clinical skills, we send nurses to Apollo Hospital India where they learn advanced medical procedures, such as kidney transplantation, cardiovascular surgery and emergency stroke management. Through this program, nurses learn directly from experienced medical personnel, adopt best practices from global healthcare institutions, and apply them in hospital services to improve the quality of care for patients.

Meningkatkan Keterampilan Karyawan

Enhancing Employee Skills

Pengembangan kompetensi karyawan, baik tenaga medis maupun non-medis, secara berkelanjutan berperan penting dalam menghadirkan layanan berkualitas, menjaga keselamatan pasien, serta mengoptimalkan efisiensi operasional rumah sakit. Berikut adalah program peningkatan keterampilan tenaga medis di Perseroan:



Deliver Better Care

“Deliver Better Care” adalah program peningkatan layanan perseroan yang berfokus pada kolaborasi lintas disiplin untuk mendukung kesinambungan perawatan pasien, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkaya pengalaman pasien melalui penyempurnaan standar operasional, koordinasi tenaga medis, dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan mutu layanan serta keselamatan kerja. Program ini juga menerapkan nilai iCARE (Kolaboratif, Akurat, Atentif, Bertanggung Jawab, dan Empatik) sebagai pedoman dalam memberikan layanan yang profesional dan berintegritas.

Continuous development of employee competencies, both medical and non-medical personnel, is crucial in delivering quality services, maintaining patient safety, and optimizing hospital operational efficiency. The following is a skill improvement programs for medical personnel at the company:

Deliver Better Care

“Deliver Better Care” is the Company’s service improvement program that focuses on cross-disciplinary collaboration to support continuity of patient care, improve service quality, and enrich the patient experience through improving operational standards, coordinating medical personnel, and utilizing technology to improve service quality and safety. The program also applies the iCARE values (Collaborative, Accurate, Attentive, Responsible, and Empathetic) as guidelines in providing professional services and integrity.



Life Support Certification

Program sertifikasi khusus yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapsiagaan tenaga medis dalam menangani kondisi gawat darurat. Setiap tenaga medis mendapatkan pelatihan dan sertifikasi berikut:

- **Basic Life Support (BLS)** – Dasar-dasar resusitasi dan pertolongan pertama pada kegawatdaruratan.
- **Advanced Cardiac Life Support (ACLS)** – Penanganan kegawatdaruratan kardiovaskular tingkat lanjut.
- **Pediatric Advanced Life Support (PALS)** – Resusitasi dan perawatan darurat pada pasien anak-anak.

Life Support Certification

A special certification program to increase emergency response readiness among medical staff. Each medical professional receives the following training and certifications:

- **Basic Life Support (BLS)**: Basic resuscitation and emergency aid.
- **Advanced Cardiac Life Support (ACLS)**: Emergency cardiovascular care.
- **Pediatric Advanced Life Support (PALS)**: Emergency care for children.



Pelatihan Internal dan Eksternal

Untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, Perseroan menerapkan pelatihan berbasis Six Sigma dan manajemen risiko. Program ini membantu tenaga medis dalam mengoptimalkan proses kerja, mengurangi potensi kesalahan, serta meningkatkan standar keselamatan dan kepuasan pasien.

Internal and External Training

To improve operational efficiency and service quality, the Company implemented Six Sigma-based training and risk management. This program assists medical personnel in optimizing work processes, reducing potential errors, and improving patient safety and satisfaction standards.

Rata-rata Jam Pelatihan per Tahun per Orang

Average Hours of Training per Year per Person [GRI 404-1]

Kategori Category	2022		2023		2024	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Dewan Direksi dan Manajemen Board of Directors and Management	112,00	2,00	30,60	26,50	16,15	28,72
Manajer Senior Senior Managers	11,59	15,17	52,91	55,63	74,01	83,56
Manajer Menengah Middle Managers	23,49	22,90	54,14	35,35	73,24	50,24
Staf Fungsional Functional Staff	20,29	12,15	66,40	36,30	102,29	55,24

Evaluasi dan Pengembangan Karier

Career Evaluation and Development

Kami menerapkan berbagai mekanisme evaluasi untuk memastikan efektivitas program pelatihan, memberikan kesempatan pengembangan karier, serta meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

Monthly Nursing Council and Educators Meeting

Forum evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk meninjau efektivitas program pelatihan serta mendiskusikan strategi pengembangan keperawatan guna meningkatkan standar layanan di seluruh rumah sakit SRAJ.

Evaluasi Kinerja dan Jenjang Karier [GRI 404-3]

Perseroan menerapkan sistem evaluasi kinerja berbasis kompetensi yang dilakukan secara berkala untuk menilai pencapaian individu dan memperjelas jalur karier karyawan. Evaluasi ini mencakup keterampilan teknis, kepatuhan terhadap standar pelayanan, kontribusi dalam tim, kepemimpinan, serta partisipasi dalam pengembangan profesional. Penilaian dilakukan oleh atasan langsung dengan dukungan umpan balik dari rekan kerja dan tim manajemen. Pada tahun 2024, 97% karyawan telah dievaluasi berdasarkan kompetensi dan kinerja individu.

We implement various evaluation mechanisms to ensure the effectiveness of training programs, provide career development opportunities, and enhance employee satisfaction and well-being.

Monthly Nursing Council and Educators Meeting

A regular evaluation forum to review the effectiveness of training programs and discuss nursing development strategies to elevate service standards across all SRAJ hospitals.

Performance and Career Path Evaluation [GRI 404-3]

The Company uses a competency-based performance evaluation system conducted periodically to assess individual achievements and support career progression. Evaluations include technical skills, adherence to service standards, team contributions, leadership, and participation in professional development. These evaluations are conducted through peer feedback and assessments from the management team. In 2024, 97% employees were evaluated based on their competencies and job performance.

Survei Kepuasan Karyawan

Sebagai upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan profesional, kami secara rutin mengadakan *Employee Engagement Survey* (EES) untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan. Survei ini mencakup 14 dimensi utama, seperti kualitas kerja, keseimbangan kehidupan dan pekerjaan (*work-life balance*), kompensasi, pengembangan karier, dan efektivitas kepemimpinan.

Survei dilakukan melalui kuesioner digital dan wawancara dengan perwakilan karyawan di setiap unit. Tahun ini, 3.379 karyawan berpartisipasi, menghasilkan 86,64% response rate. Hasil survei mengevaluasi aspek penting seperti kualitas layanan, pengakuan dan apresiasi, kepemimpinan, pengembangan karier, serta sistem kompensasi dan tunjangan. Setelah dianalisis, temuan ini membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Hasil survei menunjukkan tren positif dalam beberapa aspek utama. Mayoritas karyawan merasa bangga dengan layanan yang diberikan dan memiliki pemahaman yang jelas tentang arah serta prioritas perusahaan. Skor keseluruhan keterlibatan karyawan (engagement) mencapai 4,21 dari 5.

Sebagai tindak lanjut, kami menyusun action plan di setiap unit, dengan fokus pada peningkatan di area yang mendapat skor lebih rendah.

Employee Satisfaction Survey

In an effort to create a work environment that supports professional growth, we regularly conduct an Employee Engagement Survey (EES) to measure the level of employee satisfaction with various aspects of work. The survey covers 14 key dimensions, including work quality, work-life balance, compensation, career development, and leadership effectiveness.

The survey was conducted through digital questionnaires and interviews with employee representatives in each unit. This year, 3,379 employees participated, resulting in an 86.64% response rate. The survey results evaluated important aspects such as service quality, recognition and appreciation, leadership, career development, and the compensation and benefits system. Once analyzed, the findings helped identify areas for improvement.

The result showed a positive trend in several key aspects. The majority of employees take pride in the services provided and have a clear understanding of the company's direction and priorities. The overall employee engagement score reached 4.21 out of 5.

As a follow-up, we developed action plans in each unit, focusing on improvements in areas that received lower scores.

Digitalisasi dalam Pengelolaan Karyawan

Digitalization in Human Resource Management

Kami memperkuat efektivitas pengelolaan sumber daya manusia melalui implementasi teknologi digital. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan berbasis data, serta menciptakan pengalaman kerja yang lebih baik bagi seluruh karyawan.

Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Efisiensi dan Transparansi

Perseroan mengadopsi sistem manajemen sumber daya manusia berbasis digital (HRIS) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan tenaga kerja. Platform ini mengintegrasikan berbagai aspek manajemen SDM, memastikan bahwa setiap proses, dari rekrutmen hingga pengembangan karier, berjalan lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan organisasi.

Platform ini mendukung pengelolaan yang lebih efektif terhadap berbagai aspek ketenagakerjaan, termasuk:

We continue to enhance the effectiveness of human resource management through the implementation of digital technologies. This transformation aims to improve operational efficiency, support data-driven decision-making, and provide a better work experience for all employees.

Digital HR Management for Efficiency and Transparency

The Company adopted a digital-based human resource management system (HRIS) to improve efficiency and transparency in workforce management. The platform integrates various aspects of HR management, ensuring that every process, from recruitment to career development, is more structured and responsive to organizational needs.

The platform supports more effective management of various aspects of employment, including:



Manajemen Kinerja dan Evaluasi Karyawan

Sistem ini mempermudah proses penetapan KPI, pelaksanaan umpan balik (feedback coaching), serta evaluasi tahunan, sehingga penilaian kinerja menjadi lebih terstruktur dan objektif.

Performance Management and Employee Evaluation

The system simplifies KPI setting, feedback implementation (coaching), and annual reviews, resulting in more structured and objective evaluations.



Rekrutmen dan Pengelolaan Talenta

Dengan fitur rekrutmen berbasis digital, HRIS Darwin Box mendukung proses seleksi kandidat secara efisien, mulai dari pemantauan pelamar, wawancara daring, hingga sistem onboarding yang lebih terstruktur.

Talent Recruitment and Management

The HRIS (Darwin Box) supports end-to-end digital recruitment—from applicant monitoring to online interviews and onboarding—ensuring a more efficient and transparent process.



Optimasi Manajemen Data SDM

Digitalisasi data kepegawaian memberikan akses real-time terhadap informasi karyawan, termasuk riwayat pekerjaan, pelatihan yang telah diikuti, serta pengembangan karier yang sedang dijalani.

Optimised HR Data Management

The platform provides real-time access to employee data, including work history, training, and career development progress, enabling data-driven talent management.



MyStar: Platform Apresiasi dan Komunikasi Karyawan

MyStar: Employee Appreciation and Communication Platform

Untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan, kami menghadirkan MyStar, sebuah platform digital yang mengintegrasikan sistem penghargaan dan komunikasi internal.

To enhance employee motivation and engagement, we introduced MyStar, a digital platform that integrates internal appreciation and communication systems.

- Penghargaan Berbasis Poin**
Karyawan dapat mengumpulkan poin berdasarkan partisipasi dalam program rumah sakit, inovasi kerja, serta kontribusi terhadap pelayanan pasien.
- Sistem Penghargaan Digital**
Apresiasi terhadap pencapaian karyawan diberikan secara transparan dan dapat diakses melalui platform ini sehingga dapat meningkatkan motivasi serta rasa kepemilikan terhadap organisasi.
- Media Komunikasi**
MyStar juga berfungsi sebagai media komunikasi internal yang memastikan informasi strategis dapat tersampaikan dengan cepat dan efektif.



Point-Based Rewards

Employees can collect points based on their participation in hospital programs, work innovations, and contributions to patient care.

Digital Rewards System

Employee achievements are recognized through a transparent reward system accessible via the platform, helping increase motivation and sense of ownership within the organization.

Communication Media

MyStar also functions as an internal communication platform, ensuring that strategic information is conveyed quickly and effectively.

Kanal Komunikasi Internal

Internal Communication Channels

Perseroan juga mengembangkan kanal digital lainnya untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dan memperkuat komunikasi internal, seperti:

The Company developed other digital channels to improve employee engagement and strengthen internal communication, including:

- Platform MYnews**
Portal informasi internal yang menyajikan berita terkini terkait industri kesehatan, pencapaian rumah sakit, serta ruang bagi karyawan untuk berbagi inovasi dan praktik terbaik.
An internal portal that shares the latest updates on the healthcare industry, hospital achievements, and serves as a space for employees to exchange ideas and best practices.
- Broadcast CEO Message**
Saluran komunikasi langsung dari CEO kepada seluruh karyawan, yang mendukung penyampaian visi strategis serta membuka ruang umpan balik dari karyawan.
A direct communication channel from the CEO to all employees, supporting the delivery of strategic visions while opening up space for employee feedback.



Lingkungan Kerja yang Sehat dan Aman

A Safe and Healthy Work Environment

Rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan memiliki tantangan tersendiri dalam menjaga keselamatan karyawan dan pasien, terutama karena tingginya eksposur terhadap risiko kerja, mulai dari paparan bahan biologis hingga kondisi darurat seperti kebakaran dan gempa bumi. Oleh karena itu, kami menerapkan berbagai program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Pendekatan ini mencakup pencegahan risiko, pelaporan insiden secara transparan, pelatihan kesiapsiagaan, serta penyediaan fasilitas pendukung bagi tenaga kerja.

Melalui penerapan sistem K3 yang sesuai dengan regulasi, kami tidak hanya menjaga keamanan dan kesejahteraan tenaga medis, tetapi juga membangun budaya keselamatan yang berkelanjutan.

Hospitals as healthcare institutions face unique challenges in maintaining the safety of their employees and patients, especially due to high exposure to work risks—ranging from biological agents to emergency situations such as fires and earthquakes. Therefore, we have implemented various Occupational Health and Safety (OHS) programs. This approach includes risk prevention, transparent incident reporting, preparedness training, and the provision of supporting facilities for staff safety.

Through the implementation of OHS systems in accordance with regulations, we not only ensure the safety and health of its medical staff but also foster a culture of sustainable safety.

Penerapan Standar K3

Implementation of OHS Standards

Perseroan berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi tenaga medis, pasien, serta pengunjung. Dalam mendukung hal tersebut, seluruh unit rumah sakit kami menerapkan standar K3 yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2016. [GRI 403-1, GRI 403-8]

- ✓

Identifikasi Risiko dan Pencegahan Kecelakaan
 Evaluasi risiko di lingkungan kerja dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi potensi bahaya dan mengembangkan langkah-langkah pencegahan yang tepat. Pendekatan ini mencakup penyediaan Alat Pelindung Diri (APD) yang sesuai untuk setiap peran tenaga medis, serta pengawasan terhadap kepatuhan prosedur keselamatan di seluruh unit kerja. [GRI 403-2]
- ✓

Pelaporan Insiden Secara Transparan
 Setiap kejadian kecelakaan kerja, baik ringan maupun berat, dicatat dan dilaporkan kepada regulator terkait sebagai bagian dari pengawasan dan perbaikan berkelanjutan. Sistem pelaporan ini tidak hanya bertujuan untuk mendokumentasikan insiden, tetapi juga membantu dalam mengidentifikasi pola kejadian dan mengembangkan tindakan pencegahan yang lebih efektif.
- ✓

Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan K3
 Untuk membangun budaya keselamatan kerja yang lebih kuat, seluruh karyawan mendapatkan pelatihan keselamatan yang mencakup prosedur evakuasi, penanganan bahan berbahaya, serta teknik resusitasi darurat. Program edukasi ini dilakukan secara berkala untuk memperkuat pemahaman mengenai standar keselamatan dan memastikan bahwa setiap tenaga kerja memiliki kesiapan dalam menghadapi situasi darurat.

The Company is committed to creating a safe and comfortable workplace for medical personnel, patients, and visitors. To support this goal, all of our hospitals implement OHS standards referring to Indonesia's Ministry of Health Regulation No. 66 of 2016. [GRI 403-1, GRI 403-8]

Risk Identification and Accident Prevention

Workplace risk assessments are conducted regularly to identify potential hazards and develop appropriate prevention measures. This includes the provision of Personal Protective Equipment (PPE) suited to each medical role, as well as monitoring compliance with safety procedures in all hospital units. [GRI 403-2]

Transparent Incident Reporting

All work-related incidents, whether minor or serious, are recorded and reported to relevant regulatory bodies as part of ongoing oversight and improvement efforts. This reporting system is not only aimed at documentation, but also helps identify root causes and determine more effective preventive actions.

Raising Awareness and OHS Compliance

To build a firmer safety culture, all employees receive safety training covering evacuation procedures, hazardous materials handling, and emergency resuscitation techniques. These education programs are conducted on a regular basis to strengthen understanding of safety standards and ensure that every employee is prepared for emergency situations.

Untuk mendukung implementasi K3 agar berjalan optimal, Perseroan membentuk P2K3 yang bekerja di bawah supervisi Dinas Tenaga Kerja (Disnaker). Komite ini bertanggung jawab atas:



Monitoring Keselamatan dan Keamanan Karyawan

Pengawasan terhadap keselamatan kerja dilakukan secara rutin melalui inspeksi berkala untuk melihat kepatuhan terhadap standar keselamatan yang telah ditetapkan. Selain itu, tim terkait juga meninjau efektivitas langkah-langkah mitigasi yang telah diterapkan, dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi di lapangan. Langkah ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan mendukung kenyamanan tenaga medis dalam menjalankan tugasnya.



Pengembangan Kebijakan K3 Sesuai Regulasi

Untuk memastikan standar keselamatan terus berkembang sesuai kebutuhan industri kesehatan, kami secara berkala menyusun dan memperbarui prosedur operasional standar (SOP) terkait keselamatan kerja. Kebijakan ini disesuaikan dengan regulasi terbaru dari pemerintah serta rekomendasi dari badan akreditasi kesehatan, sehingga dapat diterapkan secara optimal dalam operasional rumah sakit.



Evaluasi Keselamatan Kerja Secara Berkala

Sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan, audit keselamatan kerja dilakukan setiap tiga bulan guna mengukur efektivitas kebijakan K3 yang telah diterapkan. Dari hasil audit ini, rumah sakit menyusun laporan evaluasi yang berisi rekomendasi perbaikan berdasarkan data insiden dan umpan balik karyawan.

Komite P2K3 didukung oleh tim K3, yang bertanggung jawab atas implementasi teknis dan operasional di lapangan. Tim ini terdiri dari tenaga kerja bersertifikasi K3 Umum dan Fire Safety, dengan fokus pada pencegahan kebakaran, pemantauan prosedur keselamatan, serta manajemen risiko di lingkungan kerja.

To ensure the effective implementation of OHS programs, the Company established the Occupational Health and Safety Committee (P2K3), under the supervision of the Department of Manpower (Disnaker). This committee is responsible for:

Monitoring Workplace Safety and Security

Supervision of occupational safety is carried out routinely through periodic inspections to see compliance with established safety standards. In addition, the relevant teams also review the effectiveness of the mitigation measures that have been implemented, making continuous improvements based on the results of field evaluations. These measures help create a safer working environment and support the comfort of medical personnel in carrying out their duties.

Developing Safety Policies According to Regulations

To ensure that safety standards keep pace with industry needs, We review and update Standard Operating Procedures (SOPs) on a regular basis. These updates are aligned with the latest government regulations and accreditation standards to ensure optimal implementation across all hospital operations.

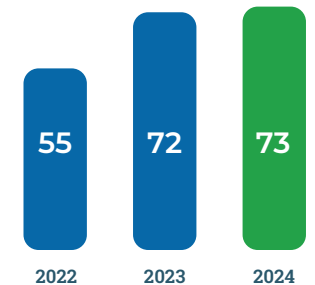
Regular Occupational Safety Evaluations

As part of continuous improvement, safety audits are conducted quarterly to evaluate the effectiveness of implemented policies. The results of these audits are used to develop improvement plans based on incident reports and employee feedback.

The P2K3 committee is supported by a trained team of certified personnel in General and Fire Safety OHS. Their responsibilities include overseeing fire prevention, safety procedure monitoring, and managing workplace hazards.

Jumlah anggota P2K3 seluruh unit

Number of P2K3 members in all units [GRI 403-4]



Program Pencegahan dan Pelatihan K3

Prevention and OHS Training Program

[GRI 403-5, GRI 403-7]

Keselamatan kerja menjadi aspek krusial dalam operasional rumah sakit, mengingat tenaga medis bekerja di lingkungan dengan berbagai potensi risiko. Untuk meningkatkan kesiapan dalam menghadapi keadaan darurat, Perseroan secara rutin menyelenggarakan pelatihan K3, yang melibatkan karyawan serta masyarakat sekitar. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam aspek keselamatan kerja, sehingga baik tenaga medis maupun komunitas sekitar dapat lebih siap dalam menghadapi situasi darurat.

Selain itu, sebelum memulai proyek renovasi di area rumah sakit, kami juga menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) K3 secara ketat untuk memastikan keamanan dan keselamatan para kontraktor yang terlibat. Langkah ini diambil untuk meminimalkan potensi risiko kecelakaan kerja selama proses konstruksi, sekaligus menjaga kenyamanan dan keselamatan pasien serta seluruh sivitas rumah sakit.

Occupational safety is a crucial aspect of hospital operations, especially considering that medical personnel work in environments with high risk potential. To improve emergency preparedness, the Company regularly conducts OHS training programs, involving employees and surrounding communities. These programs aim to enhance awareness and skills in workplace safety, ensuring both medical staff and nearby communities are well-prepared to face emergency situations.

In addition, prior to commencing renovation projects within the hospital premises, we strictly implement Occupational Health and Safety (OHS) Standard Operating Procedures (SOPs) to ensure the security and safety of the contractors involved. This measure is taken to minimize potential workplace accident risks during the construction process, while also safeguarding the comfort and safety of patients and the entire hospital community.

Aspek Aspect	Pelatihan K3 OHS Training
Keamanan dan Kesadaran Umum General Health and Safety Awareness	Lokakarya Kesehatan dan Keselamatan Kerja Workplace Health and Safety Workshops Penyakit Akibat Kerja dan Kecelakaan Kerja Workplace Health and Safety Workshops
Kesiapsiagaan dan Respon Darurat Emergency Preparedness and Response	Strategi Penanganan Bencana di Rumah Sakit Disaster Management Strategies in Hospitals 8 Kode Keadaan Darurat 8 Emergency Codes Proses Evakuasi Evacuation Procedures Pelatihan Kedaruratan Gempa Bumi & Evakuasi Earthquake and Evacuation Drill
Keselamatan dan Manajemen Kebakaran Fire Safety and Incident Management	Simulasi Kebakaran (Penyelamatan, Peringatan, Penanganan Api, dan Pemadaman) Fire Simulation (Rescue, Warning, Response, and Suppression) Cara Memadamkan Api Menggunakan APAR How to Extinguish Fires Using Fire Extinguishers (APAR)
Manajemen Material dan Fasilitas yang Berbahaya Hazardous Materials and Facilities Management	Pelatihan MFK (Pengelolaan & Penanganan B3, Kode Kedaruratan, Sistem Utilitas, dan Alat Medis) MFK Training (Hazardous Waste, Utility Systems, and Medical Equipment)

Penyediaan Fasilitas Pendukung untuk Lingkungan Kerja yang Sehat

Provision of Supporting Facilities for a Healthy Work Environment

Selain menerapkan standar keselamatan kerja, kami juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk meningkatkan kenyamanan tenaga medis dan staf dalam menjalankan tugasnya, seperti:

In addition to implementing safety standards, We also provide various support facilities to improve comfort for medical personnel and staff in performing their duties, such as:

Fasilitas Penunjang Kesejahteraan Karyawan Employee Welfare Facilities

Perseroan menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi, seperti:

In addition to implementing safety standards, the Company also provides various support facilities to improve comfort for medical personnel and staff in performing their duties, such as:

- Ruang makan dan tempat istirahat karyawan, agar tenaga medis memiliki ruang yang nyaman untuk beristirahat di sela kesibukan kerja.
- Ruang menyusui dan penitipan anak, guna mendukung karyawan yang memiliki anak kecil, sehingga mereka dapat tetap fokus bekerja tanpa mengesampingkan kebutuhan keluarga.
- Tempat ibadah, sebagai bentuk penghormatan terhadap keberagaman dan dukungan terhadap kesejahteraan spiritual karyawan.
- Area parkir yang memadai, untuk mendukung mobilitas tenaga kerja dan pengunjung rumah sakit.

- A dining room and employee rest area, so that medical personnel have a comfortable space to rest between busy work schedules.
- Breastfeeding and childcare rooms, to support employees with young children, so they can stay focused on work without putting their family needs aside.
- Places of worship, as a form of respect for diversity and support for employees' spiritual well-being.
- Adequate parking area, to support the mobility of the workforce and hospital visitors.

Setiap karyawan juga diberikan akses terhadap program vaksinasi, pemeriksaan kesehatan berkala, serta layanan konsultasi kesehatan untuk memastikan mereka tetap sehat dan dapat bekerja secara optimal. [GRI 403-6]

Every employee is also given access to vaccination programs, periodic medical check-ups, and health consultation services to ensure they remain healthy and able to work at their best. [GRI 403-6]

Fasilitas Keamanan dan Keselamatan Kerja

Untuk mendukung sistem K3 dan mewujudkan lingkungan kerja yang aman, kami menerapkan berbagai langkah mitigasi risiko dengan menyediakan:

- Alat deteksi asap dan fasilitas pemadam kebakaran, yang diperiksa dan diuji secara berkala.
- Sistem proteksi kebakaran, termasuk inspeksi rutin terhadap alat pemadam api ringan (APAR) serta sistem sprinkler.
- Verifikasi peralatan esensial, seperti lift dan kendaraan angkut pasien
- Penyimpanan bahan berbahaya yang aman, dengan ruang khusus dan sistem inventaris berbasis standar keselamatan.

Safety and Security Facilities

To support the OHS system and realize a safe working environment, we implement various risk mitigation measures by providing:

- Smoke detection devices and fire extinguishing facilities, which are regularly inspected and tested.
- Fire protection systems, including regular inspections of light fire extinguishers and sprinkler systems.
- Verification of essential equipment, such as elevators and patient transport vehicles
- Safe storage of hazardous materials, with dedicated space and a safety standards-based inventory system.

Capaian K3 Perseroan

The Company OHS Achievements

Pada tahun 2024, berbagai upaya peningkatan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di Perseroan telah memberikan hasil yang positif. Sepanjang tahun ini, tidak terdapat insiden fatalitas di lingkungan kerja, mencerminkan efektivitas penerapan prosedur keselamatan yang ketat serta peningkatan kesadaran karyawan terhadap mitigasi risiko.

In 2024, various efforts to improve occupational safety and health (OHS) at the Company has yielded positive results. Throughout the year, there were no fatalities in the work environment, reflecting the effectiveness of the implementation of strict safety procedures and increased employee awareness of risk mitigation.

Data Kecelakaan Kerja Work-related Accident Data [GRI 403-9]

	Karyawan Employee			Pekerja Bukan Karyawan Workers who are not an employee		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Minor Minor	61	103	22	Total Total	6	4
	9,61	13,97	2,55	Rate Rate	0,94	1,75
Major Major	0	0	0	Total Total	0	0
	0	0	0	Rate Rate	0	0

Catatan Notes:

- Rate kecelakaan dihitung berdasarkan 1.000.000 jam kerja / Injury rate is calculated based on 1,000,000 hours worked
- Kecelakaan Kerja Minor: Insiden ringan yang tidak mengakibatkan pengurangan jam kerja. / Minor Work Accidents: Incidents that are slight in nature and do not result in the loss of working hours.
- Kecelakaan Kerja Major: Insiden yang lebih serius yang menyebabkan pengurangan jam kerja karena cedera atau masa pemulihan. / Major Work Accidents: More significant incidents that cause a reduction in working hours due to injury or recovery time.

05

Menyediakan Akses Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas bagi Masyarakat

Providing Access to High
Quality Healthcare Services
for the Community

Laporan Keberlanjutan 2024
2024 Sustainability Report



Makna Bagi Kami

Why It Matters

Kesenjangan akses layanan kesehatan masih menjadi tantangan di Indonesia, terutama dengan meningkatnya jumlah penduduk dan distribusi fasilitas medis yang belum merata. Disparitas tenaga medis, keterbatasan rumah sakit, serta rendahnya kesadaran akan deteksi dini berkontribusi pada tingginya angka penyakit tidak menular (PTM) seperti diabetes, hipertensi, dan penyakit jantung. Dalam kondisi ini, memperluas akses layanan kesehatan dan meningkatkan literasi kesehatan menjadi langkah penting dalam mengurangi beban penyakit dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Memahami tantangan tersebut, kami tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan medis berkualitas, tetapi juga berperan aktif dalam memperluas jangkauan layanan kesehatan. Upaya ini dilakukan dengan mempermudah akses layanan bagi masyarakat, membangun jaringan rujukan yang lebih luas, serta meningkatkan edukasi kesehatan sehingga lebih banyak individu dapat memperoleh informasi dan perawatan yang mereka butuhkan.

Komitmen ini juga sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya SDG 3: Kehidupan Sehat dan Kesejahteraan, yang menekankan pentingnya akses layanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi semua orang.

Inequality in access to healthcare services remains a challenge in Indonesia, especially with the increasing population and unequal distribution of medical facilities. Disparities in medical personnel, hospital availability, and low awareness of early detection contribute to the high prevalence of non-communicable diseases (NCDs) such as diabetes, hypertension, and heart disease. In this condition, expanding access to healthcare and increasing health literacy are essential steps to reduce the burden of disease and improve community quality of life.

Understanding these challenges, we are not only focus on delivering quality medical care, but also plays an active role in expanding healthcare access. This is carried out by providing broader access to services, strengthening referral networks, and enhancing health education so that more individuals can obtain relevant health information and care.

Our commitment also aligns with the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 3: Good Health and Well-being, which emphasizes the importance of fair and quality healthcare access for all.

Pendekatan yang kami lakukan:

Our Approach:

- 1** Akses Layanan Kesehatan untuk Masyarakat
Expanding Access to Healthcare for Communities
- 2** Promosi Kesehatan dan Gaya Hidup
Health Promotion and Healthy Lifestyles
- 3** Penanganan Pengaduan Masyarakat
Community Complaint Handling

Akses Layanan Kesehatan untuk Masyarakat

Expanding Access to Healthcare for Communities

[GRI 203-1, GRI 413-1][POJK F.17]

Dengan jumlah penduduk yang terus bertambah, kebutuhan akan layanan kesehatan yang merata menjadi semakin penting. Di beberapa daerah, akses terhadap fasilitas medis masih terbatas, baik dari segi infrastruktur maupun tenaga kesehatan, sehingga masyarakat sering menghadapi tantangan dalam mendapatkan perawatan yang dibutuhkan. Kami terus menjalankan berbagai inisiatif untuk menghadirkan layanan yang lebih mudah dijangkau, membangun jaringan rujukan yang lebih luas, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pencegahan dan perawatan kesehatan yang berkelanjutan.

As the population continues to grow, the need for equitable healthcare services becomes increasingly important. In some areas, access to medical facilities is still limited, both in terms of infrastructure and health workers, so people often face challenges in getting the care they need. We are continuously implementing various initiatives to make services more accessible, build a wider referral network, and increase public awareness of the importance of prevention and sustainable health care.

Roadshow dan Perluasan Jaringan Rujukan

Roadshow and Referral Network Expansion

Perseroan mengadakan roadshow ke berbagai daerah, seperti Yogyakarta, Batam, dan Lampung yang bertujuan untuk:

- Memperkenalkan layanan unggulan Perseroan kepada masyarakat di luar Jabodetabek, memberikan informasi tentang fasilitas medis dan pilihan perawatan yang tersedia.
- Menjalin kemitraan dengan dokter setempat dan memperkuat jaringan rujukan pasien agar lebih banyak masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan berkualitas tanpa harus bepergian jauh.
- Mengedukasi masyarakat tentang pencegahan penyakit serta memberikan wawasan mengenai opsi perawatan medis yang tepat sesuai kebutuhan.

Melalui roadshow ini, pasien dari luar kota semakin mudah mengakses layanan kesehatan berkualitas, sementara tenaga medis lokal mendapatkan kesempatan untuk bekerja sama dalam meningkatkan standar pelayanan di daerah masing-masing.

The Company conducts roadshows to various regions such as Yogyakarta, Batam, and Lampung, aimed at:

- Introducing the Company's flagship services to communities outside the Greater Jakarta area and sharing information on available medical services.
- Building partnerships with local doctors and expanding referral networks to help more communities access quality healthcare without needing to travel far.
- Educating the public on disease prevention and providing insight into the appropriate types of care based on needs.

Through these roadshows, patients from outside major cities can more easily access quality healthcare, while local medical professionals gain opportunities to collaborate and apply high standards of care within their regions.

Mendekatkan Layanan Kesehatan pada Komunitas

Bringing Healthcare Services to Communities

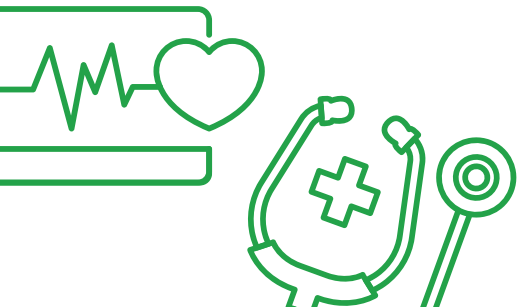
[POJK F.23]

Perseroan memperluas akses layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang belum memiliki fasilitas medis yang memadai melalui kerja sama dengan berbagai komunitas, seperti gereja dan organisasi sosial lainnya. Kegiatan dalam program ini meliputi:

- Pemeriksaan kesehatan dasar, seperti pengecekan tekanan darah, kadar gula darah, serta konsultasi dengan dokter spesialis.
- Diskusi kesehatan langsung bersama dokter ahli, membahas pencegahan dan pengelolaan berbagai penyakit.
- Sesi health talk di berbagai platform yang memberikan wawasan lebih mendalam mengenai pencegahan penyakit kronis, manajemen stres, dan edukasi kesehatan lainnya.
- Edukasi pola hidup sehat agar masyarakat lebih memahami langkah-langkah praktis dalam menjaga kesehatan sehari-hari.

The Company improves healthcare access, especially for underserved communities without adequate medical facilities, through partnerships with community groups such as churches and other social organizations. Activities under this program include:

- Basic health screenings (e.g., blood pressure, blood sugar checks, specialist consultations).
- Health discussions with medical professionals covering disease prevention and management.
- Health talk sessions on various platforms to increase awareness about chronic disease prevention, mental health, stress management, and health education.
- Healthy lifestyle education to help communities adopt practical steps for daily wellness.



Promosi Kesehatan dan Gaya Hidup

Health Promotion and Healthy Lifestyles

[POJK F.28]

Kesehatan bukan hanya tentang pengobatan, tetapi juga bagaimana masyarakat dapat mencegah penyakit dan menjalani gaya hidup yang lebih sehat. Selain berfokus pada pengobatan, kami juga memberdayakan masyarakat melalui edukasi yang mudah diakses. Melalui berbagai inisiatif digital dan komunitas, rumah sakit berupaya untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga kesehatan, meningkatkan kesadaran akan pencegahan penyakit, serta membangun kebiasaan hidup sehat.

Health is not just about treatment, but also how people can prevent diseases and lead healthier lifestyles. Besides focusing on treatment, We also empower the community through accessible education. Through various digital and community initiatives, the hospital strives to encourage active participation in maintaining health, raising awareness of disease prevention, and building healthy living habits.

Kampanye Kesehatan Berbasis Digital

Kampanye Kesehatan Berbasis Digital

Kami menghadirkan edukasi kesehatan melalui aplikasi MyCare dan berbagai platform digital, seperti YouTube, Instagram, dan website resmi rumah sakit. Melalui tim dokter dan tenaga kesehatan, rumah sakit menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya untuk membantu masyarakat dalam pencegahan penyakit serta penerapan gaya hidup sehat.

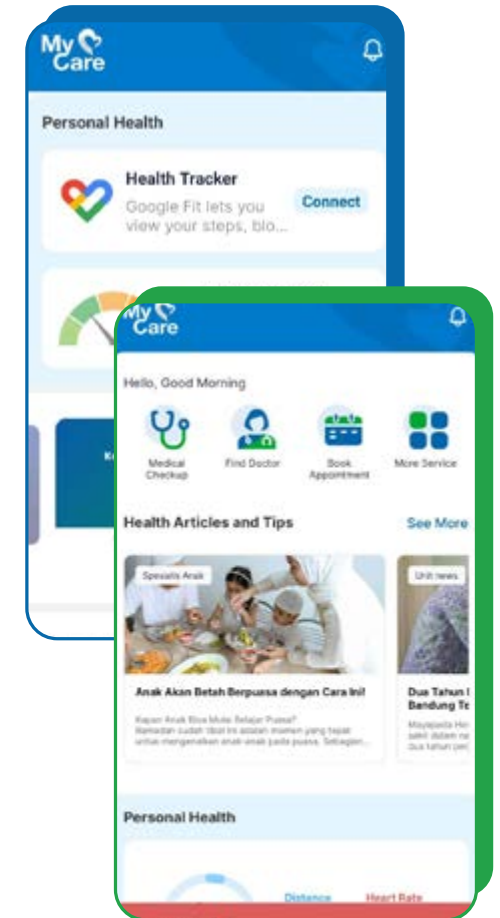
Masyarakat dapat mengakses infografis kesehatan, webinar interaktif, dan sesi tanya jawab dengan dokter yang disiarkan secara langsung. Berbagai topik yang dibahas meliputi:

- Pencegahan penyakit, termasuk deteksi dini dan penerapan pola hidup sehat.
- Panduan kesehatan harian, seperti manajemen stres, pola makan seimbang, dan rekomendasi aktivitas fisik.
- Update medis terkini yang mencakup teknologi kesehatan terbaru dan metode perawatan inovatif.

We deliver health education through the MyCare app and various digital platforms such as YouTube, Instagram, and the hospital's official website. Through doctors and health professionals, the hospital presents accurate and reliable information to help the public in disease prevention and healthy lifestyle adoption.

The public can access health infographics, interactive webinars, and Q&A sessions with doctors broadcasted online. Topics covered include:

- Disease prevention, early detection, and healthy lifestyle implementation.
- Daily health guidance such as stress management, balanced nutrition, and physical activity recommendations.
- Latest medical updates on new health technologies and innovative care methods.



Kolaborasi dengan Platform Kesehatan dan Layanan Telemedicine Collaboration with Health Platforms and Telemedicine Services

Kami terus mengembangkan solusi digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas akses kesehatan bagi masyarakat, sehingga perawatan dapat diberikan dengan lebih cepat dan akurat tanpa batasan lokasi. Melalui kemitraan strategis dan inovasi dalam layanan telemedicine, kami berupaya menyediakan layanan kesehatan yang lebih inklusif dan efisien.

We continue to develop digital solutions to improve service quality and expand access to healthcare, ensuring faster and more accurate care delivery across various locations. Through strategic partnerships and telemedicine innovations, the hospital strives to provide more inclusive and efficient healthcare services.

- **Kolaborasi dengan Apollo Hospitals:**
Perseroan bekerja sama dengan Apollo Hospitals, jaringan rumah sakit terbesar di India, untuk menghadirkan inovasi teknologi medis di Indonesia. Salah satu fokus utama dari kolaborasi ini adalah pengembangan layanan Teleradiologi, yang mendukung pengiriman hasil pemindaian medis seperti X-ray, MRI, dan CT scan kepada para ahli untuk dianalisis secara lebih cepat dan akurat sehingga dapat meningkatkan efisiensi diagnosis dan mendukung keputusan medis berbasis teknologi.
- **Pengembangan Layanan Telemedicine:**
Melalui aplikasi MyCare, Perseroan menyediakan layanan konsultasi daring yang memberikan kemudahan bagi pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Layanan ini membuka akses lebih luas bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau berada di daerah dengan fasilitas medis terbatas.

- **Collaboration with Apollo Hospitals:**
The Company partners with Apollo Hospitals, one of India's largest hospital networks, to bring advanced medical technology to Indonesia. A key focus of the collaboration is the development of teleradiology services, which enable medical image transfers (X-ray, MRI, CT scan) to specialists for accurate and fast interpretation—enhancing diagnostic efficiency and clinical decision-making.
- **Development of Telemedicine Services:**
Through the MyCare app, the Company offers remote consultations that allow patients to consult with doctors without having to visit the hospital. This is particularly beneficial for patients with limited mobility or those living in areas with limited access to medical facilities.

Partisipasi dalam Acara Komunitas dan Olahraga Participation in Community and Sports Events

[POJK F.25]

Sebagai bagian dari komitmen dalam mempromosikan gaya hidup sehat dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, kami berpartisipasi dalam berbagai kegiatan olahraga dan komunitas.

As part of its commitment to promoting healthy living and raising public awareness about health, We participate in various community and sports activities.

Pocari Sweat Run 2024: Mendorong Keselamatan dan Kesadaran Kesehatan bagi Pelari

Pocari Sweat Run Indonesia 2024, yang diadakan pada 20-21 Juli 2024 di Gedung Sate, Bandung, merupakan ajang lari tahunan yang diikuti oleh lebih dari 13.000 peserta secara offline dan 16.000 peserta secara virtual. Acara ini menjadi platform bagi kami untuk memberikan layanan kesehatan dan edukasi kepada para pelari, dengan tujuan meningkatkan kesadaran akan pentingnya persiapan fisik dan keselamatan dalam olahraga.

Sebagai Official Hospital Partner, Perseroan melakukan berbagai inisiatif, di antaranya:

Pocari Sweat Run 2024: Promoting Safety and Health Awareness for Runners

Held from July 20–21, 2024 at Gedung Sate, Bandung, the Pocari Sweat Run Indonesia 2024 is an annual running event attended by over 13,000 offline participants and 16,000 online runners. This event became a platform for us to provide healthcare and educational services for runners, aiming to raise awareness of the importance of physical health and safety during sports activities.

As the Official Hospital Partner, the Company carried out various initiatives, including:

Pre-Race Health Screening
Sebelum acara berlangsung, kami menyediakan asesmen kesehatan mandiri untuk peserta. Lebih dari 17.000 pelari mengikuti asesmen ini untuk menilai kesiapan fisik mereka, mengurangi risiko cedera, dan meningkatkan keselamatan selama lomba.

Layanan Kesehatan Selama Acara
Pada hari pelaksanaan, kami menyediakan pemeriksaan EKG gratis, konsultasi dokter, dan pemeriksaan penglihatan di booth perseroan. Layanan ini memastikan bahwa peserta mendapatkan dukungan medis yang dibutuhkan sebelum dan setelah perlombaan.

Kampanye #SafeRunning
Edukasi mengenai teknik lari yang aman, hidrasi yang tepat, dan persiapan fisik yang optimal disampaikan melalui berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial dan webinar pra-event.

Pre-Race Health Screening
Before the event begins, we provide a free self-health assessment for participants. More than 17,000 runners took part in this assessment to evaluate their physical readiness, reduce injury risk, and improve safety during the race.

On-site Health Services During the Event
On race day, we provided ECG checks, doctor consultations, and vision screenings at the company booth. This service ensured that participants received the necessary medical support before and after the race.

#SafeRunning Campaign
Educational content on safe running techniques, proper hydration, and optimal physical preparation was shared through various communication channels, including social media and pre-event webinars.



Dukungan Kami dalam Turnamen Golf

Perseroan juga berpartisipasi dalam berbagai turnamen golf sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesadaran kesehatan di kalangan komunitas olahraga golf.

Our Support for Golf Tournaments

The Company also participates in various golf tournaments as part of its effort to promote health and well-being among the golf community.

1 JOYCUP: BMW Astra Golf Tournament

Pada 3 Juli 2024, Mayapada Eye Centre turut serta dalam JOYCUP: BMW Astra Golf Tournament yang diselenggarakan di Royale Jakarta Golf Club. Kami menghadirkan layanan Mini Medical Check-Up dan Mini Medical Eye Check-Up. Inisiatif ini memberikan kesempatan bagi para peserta untuk memeriksa kondisi kesehatan mereka sebelum bertanding sehingga dapat memastikan kesiapan fisik yang optimal serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya pemeriksaan kesehatan rutin bagi para pemain golf.

JOYCUP: BMW Astra Golf Tournament
On July 3, 2024, Mayapada Eye Centre took part in the JOYCUP: BMW Astra Golf Tournament held at Royale Jakarta Golf Club. We provided Mini Medical Check-Up and Mini Medical Eye Check-Up services. This initiative gave players the opportunity to check their health status before competing, helping to ensure physical readiness and increase awareness of the importance of regular medical check-ups for golfers.



2

India Indonesia Golf Cup 2024

Pada 23-25 Agustus 2024, Mayapada Eye Centre berpartisipasi dalam India Indonesia Golf Cup 2024 di Pondok Indah Golf Course. Dalam ajang ini, kami menghadirkan layanan Mini Medical Check-Up, yang mencakup pemeriksaan tekanan darah, asam urat, gula darah sewaktu, dan indeks massa tubuh. Sementara itu, Mayapada Eye Centre menyediakan pemeriksaan kesehatan mata bagi peserta yang membantu peserta memahami kondisi penglihatan dan kesehatan secara keseluruhan.

India Indonesia Golf Cup 2024

From August 23–25, 2024, Mayapada Eye Centre participated in the India Indonesia Golf Cup 2024 at Pondok Indah Golf Course. At this event, we offered Mini Medical Check-Up services, including blood pressure, uric acid, blood sugar, cholesterol, and body mass index checks. Meanwhile, Mayapada Eye Centre conducted eye health screenings to help participants understand their overall vision and health condition.



Penanganan Pengaduan Masyarakat Community Complaint Handling

[GRI 2-16][POJK F.24]

Sebagai bagian dari komitmen dalam menjaga keselamatan masyarakat, kami menyediakan mekanisme bagi publik untuk menyampaikan keluhan terkait dampak operasional rumah sakit terhadap lingkungan sekitar.

Untuk pengaduan yang berkaitan dengan masalah medis atau operasional, masyarakat dapat menghubungi layanan pelanggan secara langsung. Sementara itu, keluhan terkait etika dan integritas dapat dilaporkan melalui saluran *whistleblowing* yang telah disediakan.

Sepanjang tahun 2024, tidak ada laporan mengenai insiden yang berdampak signifikan terhadap masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh operasional rumah sakit telah berjalan sesuai dengan standar keselamatan dan tanggung jawab lingkungan yang tinggi. [GRI 416-2]

As part of our commitment to public safety, we provide mechanisms for the public to report complaints regarding the operational impact of the hospital on surrounding communities.

For complaints related to medical or operational issues, the public can contact the customer service line directly. Meanwhile, reports related to ethics and integrity can be submitted via an established whistleblowing system.

Throughout 2024, there were no reported incidents that significantly impacted the surrounding community. This indicates that all hospital operations were carried out under high safety standards and strong environmental responsibility. [GRI 416-2]

06

Transformasi Menuju Rumah Sakit Hijau

Transformation
Towards Green Hospital



Makna Bagi Kami

Why It Matters

Di tengah perubahan iklim dan meningkatnya kesadaran akan keberlanjutan, rumah sakit memiliki peran yang lebih luas dari sekadar penyedia layanan kesehatan. Sebagai fasilitas yang beroperasi sepanjang waktu, rumah sakit mengandalkan energi, air, dan berbagai sumber daya dalam jumlah besar, sekaligus menghasilkan limbah medis maupun non-medis yang membutuhkan pengelolaan khusus agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi lingkungan dan masyarakat.

Kami memahami bahwa layanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada efisiensi operasional, tetapi juga pada penerapan praktik keberlanjutan. Komitmen ini mencakup upaya dekarbonisasi, konservasi sumber daya, dan perlindungan ekosistem, yang tidak hanya mengurangi dampak lingkungan tetapi juga menciptakan manfaat jangka panjang bagi komunitas sekitar.

Prinsip ini selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya dalam memastikan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas (SDG 3: Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan), mendukung penggunaan energi yang lebih bersih (SDG 7: Energi Bersih dan Terjangkau), meningkatkan efisiensi sumber daya (SDG 12: Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab), serta berkontribusi dalam aksi mitigasi perubahan iklim (SDG 13: Penanganan Perubahan Iklim).

In the face of climate change and increasing awareness of sustainability, hospitals play a broader role than just providing health services. As facilities that operate around the clock, hospitals consume energy, water, and various large-scale resources, while also generating medical and non-medical waste requiring special management to avoid harmful impacts on the environment and society.

We understand that quality healthcare services not only rely on operational efficiency, but also the implementation of sustainability practices. This commitment includes decarbonisation, energy conservation, and ecosystem protection, which not only reduce environmental impacts but also create long-term benefits for surrounding communities.

This principle is aligned with the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly in ensuring access to quality health services (SDG 3: Good Health and Wellbeing), supporting cleaner energy use (SDG 7: Clean and Affordable Energy), improving resource efficiency (SDG 12: Responsible Consumption and Production), and contributing to climate change mitigation actions (SDG 13: Addressing Climate Change).

Pendekatan yang kami lakukan:

Our Approach:

- 1 **Pembangunan dengan Konsep Keberlanjutan**
Development with Sustainability Concept
- 2 **Pengelolaan Limbah dan Air**
Waste and Water Management
- 3 **Efisiensi Energi dan Mengurangi Jejak Karbon**
Energy Efficiency and Carbon Footprint Reduction
- 4 **Edukasi dan Kesadaran Lingkungan**
Environmental Education and Awareness



Pembangunan dengan Konsep Keberlanjutan

Development with Sustainability Concept

Rumah sakit sebagai fasilitas yang beroperasi 24/7 memiliki konsumsi energi yang tinggi, menghasilkan limbah medis dalam jumlah besar, serta bergantung pada sumber daya air dalam skala luas. Oleh karena itu, konsep Green Hospital menjadi solusi untuk mengurangi dampak lingkungan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional.

Kami mengadopsi konsep ini dalam pengembangan fasilitas baru, termasuk pembangunan Mayapada Hospital di Ibu Kota Nusantara (IKN) serta ekspansi rumah sakit lainnya. Dengan desain ramah lingkungan dan teknologi hemat energi, rumah sakit tidak hanya meningkatkan efisiensi sumber daya, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih sehat bagi pasien dan tenaga medis.

Beberapa inisiatif yang kami implementasikan dalam membangun rumah dengan konsep green building meliputi:

Desain dan Teknologi Ramah Lingkungan

Kami menerapkan desain dan teknologi ramah lingkungan dalam setiap proyek pengembangannya. Salah satu contoh adalah rumah sakit yang sedang dibangun di IKN, yang mengedepankan efisiensi energi dan manajemen limbah sebagai bagian dari operasionalnya.

As facilities that operate 24/7, hospitals typically have high energy consumption and generate large volumes of medical waste, putting pressure on limited natural resources. To reduce environmental impact while improving operational efficiency, the Green Hospital concept is essential.

We adopt this concept in the development of new facilities, including the construction of Mayapada Hospital in the Capital City of the Archipelago (IKN) as well as other hospital expansions. With eco-friendly design and energy-saving technology, the hospital not only improves resource efficiency, but also creates a healthier environment for patients and medical personnel.

Some of the initiatives we implement in building homes with green building concepts include:

Eco-Friendly Design and Technology

We apply eco-friendly design and technologies in each development project. One example is the hospital currently under construction in IKN, designed to enhance energy efficiency and waste management systems.

Penggunaan Material Ramah Lingkungan

Kami menginvestasikan penggunaan material yang lebih aman bagi lingkungan, seperti: penggunaan vinyl khusus yang ramah lingkungan untuk fasilitas rumah sakit, yang tidak hanya mendukung keberlanjutan tetapi juga meningkatkan kenyamanan pasien dan tenaga medis. [POJK B.1, F.5]

Integrasi Sistem Pengelolaan Limbah dan Air

Dalam proses pembangunan, Perseroan menerapkan sistem manajemen limbah medis dan domestik yang lebih efektif, termasuk pengolahan limbah cair untuk irigasi taman serta pendingin udara (cooling tower). Sistem ini membantu mengurangi dampak lingkungan sekaligus meningkatkan efisiensi penggunaan air di rumah sakit.

Use of Environmentally Friendly Materials

We invest in environmentally friendly materials such as special vinyl flooring for hospitals that is not only durable and safe but also improves patient and staff comfort while minimizing environmental impact. [POJK B.1, F.5]

Integration of Waste and Water Management Systems

During the construction process, the Company implemented a more effective medical and domestic waste management system, including effluent treatment for garden irrigation and cooling towers. This system helps reduce environmental impact while improving the efficiency of water use in the hospital.



Pengelolaan Limbah dan Air

Waste and Water Management

Rumah sakit membutuhkan air dalam jumlah besar untuk berbagai keperluan, mulai dari perawatan pasien, sterilisasi alat medis, hingga sanitasi. Di sisi lain, operasional rumah sakit juga menghasilkan beragam jenis limbah yang memerlukan penanganan khusus agar tidak menimbulkan risiko bagi kesehatan dan lingkungan. Dengan jaringan rumah sakit yang tersebar di berbagai daerah, Perseroan menghadapi tantangan yang berbeda dalam pengelolaan air dan limbah, baik dari segi regulasi maupun kondisi lingkungan setempat.

Oleh karena itu, pengelolaan air dan limbah di Perseroan tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga bertujuan memberikan manfaat bagi lingkungan dan seluruh ekosistem rumah sakit, termasuk pasien, tenaga kesehatan, karyawan, pengunjung, serta komunitas sekitar. Melalui program pengelolaan limbah B3 dan non-B3 serta efisiensi penggunaan air, kami menerapkan sistem yang aman dan berkelanjutan guna meminimalkan dampak lingkungan serta menjaga kualitas layanan kesehatan.

Hospitals require large volumes of water for various needs, including patient care, sterilizing medical equipment, and sanitation. On the other hand, hospitals also generate diverse types of waste that require specialized management to avoid health and environmental risks. With a widespread hospital network across various regions, the Company encounters different challenges in managing water and waste, both in terms of regulation and local environmental conditions.

Therefore, waste and water management at the Company is not only focused on regulatory compliance but also aims to provide long-term environmental benefits. This includes protecting the surrounding ecosystem, maintaining health and hygiene, and ensuring the comfort of employees, patients, and nearby communities. Through hazardous and non hazardous waste programs, as well as efficient water use, we implement structured and sustainable management to minimize environmental impact

Pengelolaan Limbah

Waste Management

[GRI 306-1, GRI 306-2] [POJK F.14]

Dalam operasional rumah sakit, pengelolaan limbah memegang peran penting dalam menjaga keselamatan pasien, tenaga medis, dan lingkungan sekitar. Limbah medis maupun non-medis yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan risiko kesehatan dan mencemari lingkungan. Perseroan menerapkan sistem pengelolaan limbah yang komprehensif, memastikan setiap jenis limbah, baik Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) maupun non-B3, diproses sesuai standar dan regulasi yang berlaku untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan.

Selain itu, rumah sakit juga berfokus pada edukasi dan penerapan budaya minim sampah dalam lingkungan kerja. Karyawan diberikan pelatihan berkala mengenai pemilahan sampah serta cara mengurangi limbah di tempat kerja, termasuk pengelolaan limbah medis dan non-medis secara bertanggung jawab.

In hospital operations, waste management plays an important role in maintaining the safety of patients, medical personnel, and the surrounding environment. Medical and non-medical waste that is not managed properly can pose health risks and pollute the environment. The Company implement a comprehensive waste management system, ensuring that every type of waste, both Hazardous and non hazardous, is processed according to applicable standards and regulations to minimize negative impacts on the environment.

In addition, the hospital also focuses on education and implementation of a zero-waste culture in the work environment. Employees are given regular training on waste segregation and how to reduce waste in the workplace, including responsible management of medical and non-medical waste.



Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)

Hazardous Waste

Limbah B3 yang dihasilkan rumah sakit terdiri dari limbah medis dan non-medis, yang masing-masing memerlukan penanganan khusus untuk mencegah risiko kesehatan dan pencemaran lingkungan. Limbah B3 medis, seperti limbah tajam (jarum suntik bekas), limbah infeksius, serta limbah kimia dari laboratorium dan farmasi, berpotensi menyebarkan penyakit jika tidak dikelola dengan baik. Sementara itu, limbah B3 non-medis, seperti baterai bekas, lampu neon, pelarut kimia, dan limbah dari bahan pembersih rumah sakit, juga membutuhkan pengelolaan ketat untuk menghindari dampak negatif terhadap lingkungan. Kedua kategori limbah B3 ditangani dengan sistem yang sesuai standar keselamatan dan regulasi lingkungan yang berlaku.

Hazardous waste from hospitals includes both medical and non-medical waste that require special handling to prevent health risks and environmental pollution. Medical hazardous waste includes sharp objects (e.g., used syringes), infectious waste, and chemical waste from labs or pharmacies, which can transmit diseases if not handled properly. Non-medical hazardous waste includes used batteries, neon lights, and chemical residue

Pengelolaan Limbah B3 Medis Medical Hazardous Waste Management

Pemisahan dan Penyimpanan Aman

- Limbah tajam disimpan dalam kotak aman khusus (safety box) untuk mencegah risiko cedera atau infeksi.
- Limbah infeksius dikemas dalam kantong khusus berwarna kuning sesuai standar pengelolaan limbah medis
- Limbah farmasi yang mengandung bahan kimia dikelola secara terpisah agar tidak mencemari lingkungan.

Safe Separation and Storage

- Sharp waste is stored in a special safety box to prevent the risk of injury or infection
- Infectious waste is stored in yellow bags according to standards.
- Pharmaceutical waste containing chemicals is managed separately to avoid contaminating the environment.



Proses Sterilisasi dan Pencacahan

- Limbah medis diolah melalui proses sterilisasi dan pencacahan menggunakan mesin khusus, yang mengubahnya menjadi limbah non-medis sebelum diserahkan ke pengelola limbah berlisensi.
- Penyemprotan desinfektan secara berkala dilakukan untuk menekan risiko penyebaran kontaminasi.

Sterilization and Shredding

- Medical waste is sterilized and shredded using specialized machines to convert it into non-medical waste before being handled by licensed waste processors.
- Disinfectants are sprayed regularly to reduce contamination.



Kerja Sama dengan Pihak Ketiga Limbah

B3 medis yang telah diproses dikirim ke mitra pengelola limbah yang memiliki izin resmi untuk dilakukan pemusnahan sesuai regulasi lingkungan yang berlaku.

Third-Party Collaboration
Processed hazardous waste is sent to licensed third-party waste processors for destruction in compliance with environmental regulations.

Pengelolaan Limbah B3 Non-Medis Non-Medical Hazardous Waste Management

Pemisahan dan Penyimpanan Sesuai Standar

- Limbah elektronik dan baterai bekas dikumpulkan secara terpisah untuk menghindari pencemaran logam berat.
- Limbah cair dari bahan kimia rumah sakit disimpan dalam wadah khusus dan dikontrol secara ketat sebelum dibuang ke pihak pengelola limbah resmi.

Separation and Standardized Storage

- E-waste and used batteries are stored separately to avoid heavy metal pollution.
- Chemical liquids from hospitals are stored in designated containers and tightly monitored before being handed over to certified waste processors.



Pengelolaan E-Waste (Limbah Elektronik)

- Barang elektronik yang tidak lagi digunakan, seperti komputer dan perangkat medis usang, didata dan dilelang melalui Departemen Aset untuk memastikan pengelolaan limbah elektronik bertanggung jawab.

E-Waste Management

- Obsolete electronics (e.g., computers) are recorded and auctioned by the Asset Department to ensure responsible disposal.

Limbah Non-B3

Non-Hazardous Waste

Limbah non-B3 mencakup limbah domestik, seperti kertas, plastik, sisa makanan dari kantin rumah sakit, serta limbah domestik. Meskipun tidak berbahaya, limbah ini tetap dikelola secara sistematis untuk mengurangi dampak lingkungan dan mendukung keberlanjutan.

Penerapan Prinsip 5R dalam Manajemen Limbah

Perseroan menerapkan pendekatan 5R (Reduce, Reuse, Recycle, Recover, Refuse) dalam pengelolaan limbah non-B3 untuk mengoptimalkan pengurangan limbah dan pemanfaatan kembali sumber daya:

- 1 Reduce (Mengurangi):**
Mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dalam operasional rumah sakit dan mendorong penggunaan wadah yang dapat digunakan kembali.
- 2 Reuse (Menggunakan Kembali):**
Meninjau kembali barang yang masih dapat digunakan sebelum dialihkan menjadi limbah, seperti peralatan non-medis atau perlengkapan kantor.
- 3 Recycle (Mendaur Ulang):**
Bekerja sama dengan bank sampah untuk mendaur ulang kardus, botol plastik, dan kertas.

Non-hazardous waste includes domestic waste like paper, plastics, and food waste from the hospital cafeteria. While not dangerous, this waste must still be systematically managed to minimize environmental impact and support sustainability.

5R Principles in Waste Management

The Company adopts the 5R (Reduce, Reuse, Recycle, Recover, Refuse) approach to manage non-hazardous waste and promote resource recovery:

- Reduce:**
Reducing single-use plastic in hospital operations and promoting reusable containers.
- Reuse:**
Reusing suitable items like non-medical equipment or office supplies instead of disposing of them.
- Recycle:**
Partnering with recycling banks for cardboard, bottles, and paper.

4

Recover (Memanfaatkan Kembali Energi & Material): Menerapkan pengelolaan limbah makanan melalui metode pengomposan untuk mengurangi sampah organik yang dibuang ke tempat pembuangan akhir.

Recover (Energy & Material Recovery): Implementing food waste management through composting methods to reduce organic waste being sent to landfills.

5

Refuse (Menolak Penggunaan Barang Tidak Ramah Lingkungan): Mengurangi penggunaan kemasan plastik di beberapa unit rumah sakit serta menerapkan kebijakan pemilihan material yang lebih berkelanjutan dalam operasional harian.

Refuse (Avoiding Unsustainable Materials): Reducing the use of plastic packaging in several hospital units while implementing sustainable material selection policies in daily operations.



Pengelolaan dan Donasi Linen Bekas

Perseroan mencari cara optimal untuk mendaur ulang atau mendonasikan linen bekas, dengan tetap mematuhi standar kebersihan dan protokol kesehatan yang ketat. Linen yang masih layak digunakan didonasikan ke komunitas yang membutuhkan, sementara yang sudah tidak bisa dipakai lagi diproses untuk penggunaan alternatif seperti bahan isian atau tekstil daur ulang.

Linen Waste Management and Donation

The Company seeks optimal methods to recycle or donate used linens, while continuing to comply with hygiene and health protocols. Linens that are still decent are donated to communities in need, while linens no longer suitable for use are processed for alternative uses such as outer textile fillers.

Pengurangan Penggunaan Kertas melalui Digitalisasi

Sebagai bagian dari upaya pengurangan limbah non-B3, kami juga menerapkan sistem pencatatan elektronik di seluruh unit rumah sakit untuk mengurangi penggunaan kertas dalam administrasi dan pencatatan medis. Digitalisasi ini mencakup:

- Penerapan rekam medis elektronik (EMR) untuk menggantikan dokumen fisik.
- Digitalisasi laporan operasional guna mengurangi pencetakan dokumen.
- Integrasi sistem manajemen berbasis cloud, yang mendukung pencatatan dan pelaporan tanpa kertas serta meningkatkan efisiensi akses informasi.

Reducing Paper Usage through Digitalisation

As part of our non-hazardous waste reduction efforts, we also implemented an electronic record system across all hospital units to reduce the use of paper in administration and medical records. This digitization includes:

- Implementation of electronic medical records (EMR) to replace physical documents.
- Digitalization of operational reports to reduce document printing.
- Integration of a cloud-based management system, which supports paperless recording and reporting and improves the efficiency of information access.

Jumlah Limbah yang Dihasilkan

Total Waste Generated

[GRI 306-3, 306-4, 306-5][POJK B.2, F.13]

Metode Pengelolaan Disposal Method	Satuan Unit	B3 Hazardous		
		2022	2023	2024
Didistribusikan ke Pihak Ketiga Distributed to Third-Party	Ton	336,04	312,6	352,41
Total Total	Ton	336,04	312,62	352,41

Metode Pengelolaan Disposal Method	Satuan Unit	Non-B3 Non Hazardous		
		2022	2023	2024
Digunakan Kembali atau Dijual Reused or Sold	Ton	6,00	18,71	0,63
Didaur Ulang Recycled	Ton	1,71	5,87	0,00
Didistribusikan ke Pihak Ketiga Distributed to Third-Party	Ton	231,38	256,67	498,27
Pengomposan Composted	Ton	2,00	50,98	2,05
Insinerator* Incinerator*	Ton	0,00	5,87	0,00
Total Total	Ton	241,09	338,10	500,95

*Insinerator hanya dilakukan di Mayapada Hospital Bandung

*incinerator is only carried out at Mayapada Hospital Bandung

Pengelolaan Air

Water Management

[GRI 303-1]

Pada operasional rumah sakit, air berfungsi sebagai sarana dalam proses sterilisasi alat medis, perawatan pasien, hingga kebutuhan sanitasi dan aktivitas harian lainnya. Namun, perubahan iklim yang semakin ekstrem, termasuk musim kemarau berkepanjangan, menambah tantangan dalam memastikan ketersediaan air yang memadai. Untuk itu, kami menerapkan strategi pengelolaan air yang berfokus pada efisiensi penggunaan, menjaga kualitas air, serta mengelola limbah cair agar tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan dan tetap menjaga kualitas sumber air.

Optimalisasi Sumber dan Penggunaan Air

Kami menggunakan berbagai sumber air, seperti PDAM dan sumur bor, untuk mendukung operasional rumah sakit. Penggunaan air tanah melalui sumur bor diproses dengan sistem penyaringan berkala yang terus diperbarui guna memastikan kualitas air tetap sesuai standar kesehatan. Untuk meningkatkan efisiensi, kami telah menerapkan berbagai inisiatif, di antaranya:

- ✓ Penggantian keran konvensional dengan keran sensor atau *push button* untuk mengurangi pemborosan air.
- ✓ Sistem sanitasi hemat air yang diterapkan di berbagai unit rumah sakit yang mengoptimalkan penggunaan air tanpa mengurangi standar kebersihan dan keselamatan pasien.
- ✓ Peningkatan sistem pemantauan konsumsi air untuk mengidentifikasi potensi inefisiensi dan melakukan perbaikan yang lebih terarah.

In hospital operations, water functions as a medium for sterilizing medical devices, patient care, sanitation needs, and other daily activities. However, with the increasing intensity of climate change, including prolonged dry seasons, there are challenges in ensuring adequate water availability. To address this, We implement a water management strategy focused on efficient use, quality maintenance, and ensuring wastewater management does not negatively impact the environment while maintaining water source quality.

Water Source Optimization and Usage

We use various water sources, such as municipal water (PDAM) and groundwater wells, to support hospital operations. The use of groundwater through boreholes is processed with a periodic filtration system that is continuously updated to ensure the water quality remains in line with health standards. To improve efficiency, we have implemented various initiatives, including:

Replacement of conventional taps with sensor or push button taps to reduce water wastage.

Water-saving sanitation systems implemented in various hospital units that optimize water usage without compromising hygiene and patient safety standards.

Improved water consumption monitoring system to identify potential inefficiencies and make more targeted improvements. efficiency.

Pengolahan dan Pemurnian Air Limbah

[GRI 303-2]

Perseroan menyadari bahwa rumah sakit menghasilkan limbah cair dari berbagai aktivitas medis dan non-medis yang memerlukan pengelolaan ketat untuk mencegah pencemaran lingkungan. Oleh karena itu, setiap unit rumah sakit telah dilengkapi dengan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) yang memastikan air limbah melalui proses pemurnian sebelum dibuang sehingga kualitas air yang dilepaskan tetap sesuai dengan standar regulasi yang berlaku. Pada tahun 2024, seluruh unit kami telah memenuhi baku mutu air buangan tanpa adanya insiden tumpahan dalam operasional. Untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pengelolaan air limbah, kami menerapkan:

- ✓ Sistem grease trap untuk menyaring limbah minyak dan lemak dari dapur rumah sakit sebelum memasuki sistem pengolahan air sehingga kualitas air limbah lebih baik.
- ✓ Peningkatan sistem pemantauan air limbah untuk mendeteksi potensi pencemaran sejak dini dan memastikan kepatuhan terhadap standar lingkungan.

Wastewater Treatment and Purification

[GRI 303-2]

The Company realizes that hospitals generate liquid waste from various medical and non-medical activities that require strict management to prevent environmental pollution. Therefore, each hospital unit has been equipped with a Wastewater Treatment Plant (WWTP) that ensures wastewater goes through a purification process before being discharged so that the quality of the released water remains in accordance with applicable regulatory standards. By 2024, all our units have met the discharge water quality standards without any spill incidents in operation. To improve process efficiency, we implement:

- Grease trap systems to filter oils and fats from kitchen wastewater before entering the WWTP to enhance water quality.
- Improved wastewater monitoring systems to detect early pollution and ensure compliance with environmental standards.

Konservasi Air

Kami menerapkan langkah-langkah konservasi air untuk mengurangi ketergantungan pada sumber air utama sekaligus meningkatkan pemanfaatan kembali air, sehingga lebih banyak air dapat dikembalikan ke lingkungan secara berkelanjutan.

- ✓ Menggunakan kembali air yang telah diproses untuk kebutuhan tertentu, seperti penyiraman tanaman dan sistem pendingin, guna mengoptimalkan konsumsi air.
- ✓ Mengembangkan sistem pengukuran efektivitas daur ulang air, yang ke depan akan digunakan untuk menentukan tingkat efisiensi dari program konservasi yang diterapkan.
- ✓ Membangun sumur resapan untuk mengurangi genangan air dan membantu penyerapan kembali air hujan ke dalam tanah.

Water Conservation

We adopt water conservation measures to reduce dependence on primary water sources while enhancing reuse. This ensures more water can be returned to the environment sustainably.

- Reusing treated water for specific purposes like irrigation and cooling systems to optimize consumption.
- Developing monitoring systems for reuse water effectiveness, which can guide future conservation strategies.
- Constructing infiltration wells to manage runoff and assist groundwater recharge.

Pengambilan Air

Water Withdrawal [GRI 303-3] [POJK F.8]

Sumber Source	Unit	2022	2023	2024
Air Tanah Ground water				
Air Tawar (≤ 1000 mg/L TDS) Fresh water (≤ 1000 mg/L TDS)	m ³	83.450	95.603	147.037
Air PDAM Municipal Water				
Air Tawar (≤ 1000 mg/L TDS) Fresh water (≤ 1000 mg/L TDS)	m ³	187.012	349.043	197.493
Total Total	m ³	270.462	444.646	344.530

Air yang Dibuang

Water discharge [GRI 303-4]

Sumber Source	Unit	2022	2023	2024
Air Tanah Ground water	m ³	4.279	32.579	81.442
Air PDAM Municipal Water	m ³	138.433	248.325	144.151
Total Total	m ³	142.712	280.904	344.530

Konsumsi Air

Water Consumption [GRI 303-5]

	Unit	2022	2023	2024
Total Total	m ³	127.750	163.742	118.937

Catatan / Notes:

Data yang dikumpulkan untuk menghitung air yang dibuang diambil dari tiga unit, sedangkan unit lainnya dikumpulkan melalui asumsi bahwa air yang diambil dan yang dibuang berjumlah sama. Tetapi, kami berkomitmen untuk meningkatkan keandalan data di masa depan.

The data collected to calculate the discharged water was taken from three units, while the other units were collected through the assumption that the withdrawn and discharged water amounted to the same. However, we are committed to improving the reliability of the data in the future.



Efisiensi Energi dan Mengurangi Jejak Karbon

Energy Efficiency and Carbon Footprint Reduction

Energi memiliki peran tersendiri dalam operasional rumah sakit, tidak hanya untuk kenyamanan, tetapi juga untuk keselamatan pasien. Sistem pencahayaan, pendinginan, pemanasan, peralatan medis, serta ventilasi bertekanan tinggi di ruang steril bergantung pada pasokan energi yang stabil untuk memastikan layanan kesehatan berjalan tanpa gangguan. Selain itu, kebutuhan energi di rumah sakit juga terus meningkat sehingga pengelolaan energi yang efisien menjadi prioritas agar operasional tetap andal dan dapat memenuhi kebutuhan operasional.

Perseroan menerapkan strategi pengelolaan energi yang berfokus pada efisiensi konsumsi listrik tanpa mengorbankan kualitas layanan medis. Upaya pengelolaan energi tidak hanya berkontribusi terhadap efisiensi biaya operasional tetapi juga mendukung pengurangan emisi gas rumah kaca yang berdampak pada perubahan iklim.

Energy has a distinct role in hospital operations, not only for comfort, but also for patient safety. Lighting, cooling, heating, medical equipment, as well as high-pressure ventilation systems in sterile rooms depend on a steady supply of energy to ensure uninterrupted healthcare services. In addition, energy demand in hospitals is also increasing, making efficient energy management a priority to keep operations reliable and meet operational needs.

The Company applies strategies that focus on energy efficiency without compromising service quality. Energy management efforts support emission reduction and align with climate change mitigation goals.

Penerapan Teknologi Hemat Energi

Implementing Energy-Efficient Technologies

Perseroan berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi energi melalui penerapan teknologi hemat energi di berbagai aspek operasional. Dengan penggunaan peralatan dan sistem yang lebih efisien, rumah sakit dapat mengoptimalkan konsumsi listrik tanpa mengurangi kualitas layanan medis.

- 1 **Penggunaan Lampu LED dan Sistem Inverter**
Penggantian lampu konvensional dengan lampu LED di berbagai fasilitas rumah sakit berkontribusi pada penurunan konsumsi energi. Selain itu, sistem inverter diterapkan pada lift dan pendingin udara (AC) untuk meningkatkan efisiensi energi.
- 2 **Optimasi Sistem Pendinginan dan Ventilasi**
Untuk meningkatkan efisiensi operasional sistem Heating, Ventilation, and Air Conditioning (HVAC), kami menerapkan Variable Frequency Drive (VFD) pada pompa air, yang membantu menyesuaikan penggunaan energi sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.
- 3 **Migrasi ke Cloud Computing**
Dengan memindahkan sistem administrasi dan data ke layanan berbasis cloud, kami mengurangi kebutuhan infrastruktur fisik yang memerlukan daya listrik tinggi, seperti server lokal dan perangkat IT konvensional.
- 4 **Building Automation System (BAS)**
Di beberapa unit, seperti Mayapada Hospital Jakarta Selatan (MHJS), telah diterapkan Building Automation System untuk mengontrol sistem pencahayaan, pendinginan, dan penggunaan listrik lainnya secara otomatis.

The Company is committed to increasing energy efficiency by deploying energy-saving technologies across operations. Through efficient equipment and systems, hospitals can reduce energy consumption while maintaining medical service quality.

LED Lighting and Inverter Systems

Replacing conventional lights with LEDs in various facilities contributes to energy savings. Inverters on air conditioning units enhance energy efficiency.

Optimized HVAC Systems

To improve the operational efficiency of the Heating, Ventilation, and Air Conditioning (HVAC) system, we implemented a Variable Frequency Drive (VFD) on the water pumps, which helps to adjust energy usage according to the hospital's needs.

Cloud Computing Migration

By moving data storage and services to the cloud, we reduce energy use from physical infrastructure like servers and traditional IT systems.

Building Automation System (BAS)

In selected units such as Mayapada Hospital South Jakarta (MHJS), BAS is applied to automatically control lighting, cooling, and other electricity-dependent systems.

Manajemen Konsumsi Energi

Energy Consumption Management

Efisiensi energi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada manajemen dan pengaturan konsumsi yang tepat. Perseroan menerapkan berbagai strategi pemantauan dan optimalisasi penggunaan energi untuk memastikan operasional rumah sakit tetap efisien tanpa mengurangi kenyamanan dan keselamatan pasien.

Energy efficiency does not only depend on the technology used, but also on the management and regulation of proper energy consumption. The Company implements various strategies to monitor and optimize energy use to ensure that hospital operations run efficiently without compromising comfort and patient safety. Room temperature monitoring and recording is

conducted regularly to ensure optimal operation of air conditioning systems without excess energy use.

Adjustment of temperature settings on boilers and heat pumps to increase water heating efficiency in hospital facilities.

Reduction of operating hours for non-essential equipment, such as limiting water heater usage and lift operations outside peak hours.

Replacement of electrical equipment with energy-efficient models bearing the energy star label, including replacing conventional chillers with high-efficiency models.

1 Pencatatan dan pemantauan suhu ruangan secara berkala untuk memastikan operasional pendinginan berjalan optimal tanpa konsumsi daya yang berlebihan.

2 Penyesuaian set point temperatur pada boiler dan heat pump guna meningkatkan efisiensi pemanasan air yang digunakan dalam fasilitas rumah sakit.

3 Pengurangan jam operasional peralatan non-esensial, seperti pembatasan penggunaan water heater dan pengaturan jam operasional lift di luar jam sibuk.

4 Penggantian perangkat listrik dengan versi lebih hemat energi berlogo energy star, seperti pada peralihan dari chiller konvensional ke model dengan efisiensi lebih baik.

Konsumsi Energi

Energy Consumption
[GRI 302-1, 302-2][POJK B.2]

Sumber Source	Unit	2022	2023	2024
Listrik Electricity	Tera-Joules	140,53	126,07	128,60
Diesel Diesel	Tera-Joules	6,25	2,21	0,70
Total	Tera-Joules	146,78	128,27	129,31

Catatan:

- Dikonversikan ke satuan MJ berdasarkan metodologi standar School of Oceanography, University of Washington, 1 kWh listrik = 3,6 MJ
Convert to MJ by standard methodology based on School of Oceanography, University of Washington, 1 kWh of electricity = 3.6 MJ
- Dikonversikan ke satuan MJ berdasarkan metodologi standar School of Oceanography, University of Washington, 1 liter diesel = 36,4 MJ
Convert to MJ by standard methodology based on School of Oceanography, University of Washington, 1 liter of diesel oil = 36.4 MJ

Intensitas Energi

Energy Intensity
[GRI 302-3][POJK F.6]

Sumber Source	Unit	2023	2024
Intensitas Energi Energy Intensity	Giga Joules/ Patient Days	0,89	0,69

Mempromosikan Penggunaan Sumber Energi Terbarukan

Promoting the Use of Renewable Energy Sources

[POJK F.7]

Perseroan terus mencari solusi energi yang lebih ramah lingkungan. Salah satu langkah utama adalah terus beralih ke sumber energi alternatif yang lebih bersih di operasional rumah sakit. Inisiatif ini tidak hanya mendukung efisiensi energi tetapi juga berkontribusi dalam mitigasi perubahan iklim.

1

Transisi Bahan Bakar Boiler dari Diesel ke Compressed Natural Gas (CNG)

Penggunaan CNG menggantikan bahan bakar diesel dalam sistem pemanasan rumah sakit. CNG menghasilkan lebih sedikit emisi karbon dioksida (CO₂) dan hampir tidak menghasilkan sulfur dioksida (SO₂), sehingga lebih ramah lingkungan.

2

Pemasangan Panel Surya di Mayapada Hospital Bandung

Sejak 2023, rumah sakit telah mengoperasikan sistem On-Grid Solar Photovoltaic (Solar PV) dengan kapasitas 66 kVA. Inisiatif ini menjadi langkah awal dalam mengurangi ketergantungan pada bahan bakar fosil dan meningkatkan pemanfaatan energi terbarukan.

The Company continues to seek greener energy solutions. One of the steps taken is transitioning to cleaner, renewable alternative energy sources. This initiative not only aims to increase energy efficiency but also contributes to climate change mitigation. Transition from diesel to Compressed Natural Gas (CNG)

Boiler Fuel Transition from Diesel to Compressed Natural Gas (CNG)

The use of CNG replaces diesel fuel in hospital heating systems. CNG produces less carbon dioxide (CO₂) emissions and almost no sulfur dioxide (SO₂), making it more environmentally friendly.

Solar Panel Installation at Mayapada Hospital Bandung

Since 2023, the hospital has been operating an On-Grid Solar Photovoltaic (Solar PV) system with a capacity of 66 kVA. This initiative is the first step in reducing dependence on fossil fuels and increasing the utilization of renewable energy.

Pengendalian Emisi untuk Operasional yang Lebih Ramah Lingkungan

Emission Control for Greener Operations

[POJK F.12]

Perseroan menyadari bahwa aktivitas operasional, terutama penggunaan kendaraan transportasi medis dan perjalanan karyawan, berkontribusi terhadap emisi karbon yang dapat memengaruhi kualitas udara. Oleh karena itu, berbagai langkah dilakukan untuk mengelola dan mengurangi emisi dari kendaraan operasional guna mendukung lingkungan yang lebih bersih dan sehat.

Salah satu aspek penting dalam transportasi rumah sakit adalah ambulans dan kendaraan operasional yang berperan dalam memastikan pasien mendapatkan layanan kesehatan dengan cepat dan efisien. Namun, kendaraan berbahan bakar fosil juga berkontribusi terhadap peningkatan emisi karbon. Untuk mengatasi hal ini, kami menerapkan upaya mitigasi berikut:



Uji Emisi Berkala

Kami secara rutin melakukan uji emisi pada kendaraan operasional, termasuk armada ambulans, setiap 3 hingga 6 bulan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar lingkungan yang berlaku. Pengujian ini dilakukan

The Company recognizes that operational activities—especially the use of medical transport vehicles and employee commuting—contribute to carbon emissions and can affect air quality. Thus, various initiatives are undertaken to manage and reduce emissions, especially from operational vehicles, to support a cleaner and healthier environment.

One important aspect of hospital transportation is ambulances and operational vehicles, which play a role in ensuring patients get healthcare services quickly and efficiently. However, fossil fuel vehicles also contribute to increased carbon emissions. To address this, We implemented the following mitigation efforts:

Regular Emission Testing

We routinely conduct emission tests on operational vehicles, including ambulance fleets, every 3 to 6 months to ensure compliance with applicable environmental standards. These tests are conducted in collaboration

bekerja sama dengan laboratorium terakreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN) guna memverifikasi bahwa emisi yang dihasilkan tetap dalam batas aman. Hasil uji terbaru menunjukkan bahwa armada rumah sakit telah memenuhi standar emisi yang ditetapkan, mencerminkan komitmen kami dalam menjaga kualitas udara dan mengurangi dampak lingkungan dari operasionalnya.



Penggunaan Bahan Bakar Ramah

Lingkungan Perseroan mulai beralih ke biodiesel sebagai bahan bakar utama untuk kendaraan operasionalnya sebagai bagian dari upaya mengurangi dampak lingkungan. Biodiesel dipilih karena lebih ramah lingkungan dibandingkan solar konvensional, dengan emisi karbon dioksida (CO₂) yang lebih rendah serta hampir tidak menghasilkan sulfur dioksida (SO₂).



Optimalisasi Penggunaan Kendaraan

Operasional perseroan menerapkan manajemen jadwal kendaraan yang lebih terstruktur guna mengoptimalkan penggunaan bahan bakar dan meningkatkan efisiensi operasional.

with the National Accreditation Committee (KAN) accredited laboratory to verify that emissions remain within safe limits. The latest test results show that the hospital's fleet has met the set emission standards, reflecting our commitment to maintaining air quality and reducing the environmental impact of its operations.

Use of Environmentally Friendly Fuels

The Company's environment began to switch to biodiesel as the main fuel for its operational vehicles as part of its efforts to reduce environmental impacts. Biodiesel was chosen because it is more environmentally friendly than conventional diesel, with lower carbon dioxide (CO₂) emissions and almost no sulfur dioxide (SO₂).

Optimized Vehicle Usage

The Company operations implemented a more structured vehicle schedule management to optimize fuel usage and improve operational efficiency.



Area Parkir Khusus Karyawan

Perseroan menyediakan area parkir khusus bagi karyawan yang menggunakan sistem berbagi kendaraan (carpooling). Inisiatif ini bertujuan untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi di area rumah sakit, sehingga membantu mengurangi kemacetan dan emisi kendaraan.

Pada tahun 2024, kami berhasil mempertahankan kepatuhan terhadap standar emisi yang berlaku dan memastikan bahwa seluruh operasional tetap berjalan dalam batas regulasi lingkungan.

Emisi Gas Rumah Kaca

GHG Emissions [GRI 305-1, GRI 305-2] [POJK B.2, F.11]

Employee Carpool Parking Area

The Company provides a designated parking area for employees who use a car-sharing system (carpooling). This initiative aims to reduce the number of private vehicles entering the hospital area, helping to alleviate traffic congestion and lower vehicle emissions.

In 2024, we successfully maintained compliance with emission standards, ensuring that all operations remained within the applicable regulatory limits.

	Unit	2022	2023	2024
Cakupan 1 Emisi Langsung Scope 1 - Direct Emissions	Ton CO ₂ Eq	315	111	35
Cakupan 2 Emisi Tidak Langsung Scope 2 - Energy Indirect	Ton CO ₂ Eq	41.744	37.447	38.201
Total Emisi Total Emissions	Ton CO ₂ Eq	42.059	37.559	38.237
Intensitas Emisi Emission Intensity [GRI 305-4]	Ton CO ₂ Eq/ Patient days	-	0,26	0,20

Catatan / Notes:

- Perhitungan emisi listrik menggunakan perangkat lunak SimaPro dengan faktor emisi dari database ecoinvent.
- Perhitungan emisi diesel menggunakan perangkat lunak Simapro dengan faktor emisi dari database ecoinvent yang telah disesuaikan dengan komposisi B30.
- Perhitungan emisi bensin menggunakan faktor emisi GHG protocol.
- Calculation of electricity emissions using SimaPro software with emission factors from the ecoinvent database.
- Calculation of diesel emissions using Simapro software with emission factors from the ecoinvent database that have been adjusted to the composition of B30.
- Calculation of petrol emissions using GHG protocol emission factors.

Edukasi dan Kesadaran Lingkungan

Environmental Education and Awareness

Kami tidak hanya berkomitmen dalam menyediakan layanan medis berkualitas, tetapi juga dalam meningkatkan kesadaran lingkungan di kalangan karyawan dan masyarakat. Untuk mendukung upaya keberlanjutan, rumah sakit menjalankan berbagai program edukasi, termasuk pengelolaan limbah makanan (food waste), pengurangan sampah, dan penerapan gaya hidup ramah lingkungan.

Salah satu tantangan utama dalam operasional rumah sakit adalah limbah makanan (food waste), yang berasal dari kantin dan konsumsi makanan pasien. Untuk mengatasi hal ini, Perseroan mengedukasi karyawan agar lebih bijak dalam mengambil makanan sesuai kebutuhan serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya donasi makanan yang masih layak konsumsi. Program ini mencakup berbagai langkah strategis, seperti:



Edukasi Porsi Makan yang Sesuai

Karyawan diberikan pemahaman untuk mengambil makanan sesuai kebutuhan guna meminimalkan sisa makanan yang terbuang. Selain itu, kantin rumah sakit mengoptimalkan sistem pengukuran porsi agar produksi makanan lebih terkontrol dan tidak berlebihan.

We are is committed not only to delivering high-quality medical services but also to increasing environmental awareness among staff and the community. To support sustainable practices, the hospital runs various educational programs including food waste management, waste reduction, and sustainable living campaigns.

One major environmental challenge in hospital operations is food waste, mostly from the staff cafeteria and patient meals. To address this issue, the Company educates employees to be wiser in taking food as needed and raises awareness of the importance of donating food that is still suitable for consumption. This program includes various strategic steps, such as:

Portion Size Education

Employees are given the understanding to take food as needed to minimize food waste. Furthermore, the hospital canteen optimizes the portion measurement system so that food production is more controlled and not excessive.



Donasi Makanan: Mengurangi Limbah, Memberikan Manfaat bagi Masyarakat

Perusahaan berkomitmen untuk meminimalkan limbah makanan sekaligus berkontribusi bagi masyarakat melalui program donasi makanan. Makanan berlebih yang masih layak dikonsumsi disalurkan ke shelter atau pihak yang membutuhkan, memastikan bahwa sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara lebih optimal.

Sebagai inisiatif yang baru dimulai, program ini terus dikembangkan agar lebih luas dan berkelanjutan. Kami memahami bahwa membangun kepercayaan dalam program donasi makanan memerlukan sistem yang transparan dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, rumah sakit terus memastikan bahwa setiap makanan yang didonasikan telah memenuhi standar keamanan pangan serta tersalurkan dengan prosedur yang tepat.

Sementara itu, makanan yang tidak dapat didonasikan diproses lebih lanjut guna mengurangi dampak lingkungan. Rumah sakit mulai mengeksplorasi metode pengolahan limbah makanan yang lebih ramah lingkungan, seperti konversi menjadi kompos atau alternatif lain yang mendukung keberlanjutan. Dengan langkah ini, kami tidak hanya membantu masyarakat tetapi juga turut berkontribusi dalam mengurangi jejak lingkungan dari limbah makanan.

Food Donation: Reducing Waste, Giving Back to the Community

The Company is committed to minimizing food waste while contributing to the community through a food donation program. Excess food that is still fit for consumption is distributed to shelters or parties in need, ensuring that available resources can be utilized more optimally.

As a start-up initiative, the program continues to be developed to be more widespread and sustainable. We understand that building trust in a food donation program requires a transparent and reliable system. Therefore, the hospital continues to ensure that every food donated meets food safety standards and is distributed with proper procedures.

Meanwhile, food that cannot be donated is further processed to reduce environmental impact. The hospital began exploring more environmentally friendly methods of food waste treatment, such as conversion into compost or other alternatives that support sustainability. With this step, we are not only helping the community but also contributing to reducing the environmental footprint of food waste.



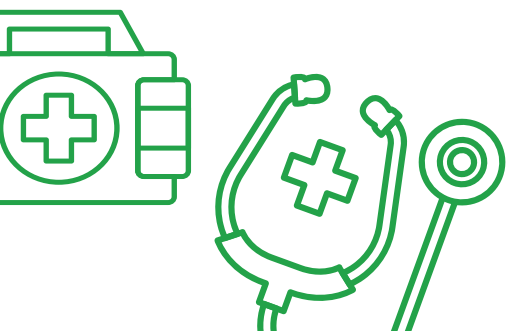
Efisiensi Konsumsi Makanan Pasien

Patient Meal Efficiency

Kami mengoptimalkan pengelolaan konsumsi makanan pasien guna mengurangi potensi limbah makanan. Dengan menerapkan sistem pemesanan yang lebih akurat, rumah sakit dapat menyesuaikan jumlah makanan yang disiapkan sesuai kebutuhan pasien, sehingga mengurangi kelebihan produksi. Selain itu, menu makanan juga disesuaikan untuk memastikan keseimbangan gizi sambil menekan kemungkinan terbuangnya makanan yang tidak dikonsumsi.

We optimize optimizes patient meal services to reduce potential food waste. By implementing a more accurate ordering system, the hospital can better match meal portions to patient needs, reducing overproduction.

Menus are also tailored to ensure nutritional balance and minimize uneaten food.



Indeks GRI

GRI Index

SRAJ telah melaporkan sesuai dengan Standar GRI untuk periode 1 Januari-31 Desember 2024
SRAJ has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1 January to 31 December 2024

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
Pengungkapan Umum General Disclosure				
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 General Disclosures 2021	2-1	Rincian organisasi	11	Organizational details
	2-2	Entitas yang dimasukkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi	30	Entities included in the organization's sustainability reporting
	2-3	Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan	29	Reporting period, frequency and contact point
	2-4	Penyajian kembali informasi	29, 30	Restatements of information
	2-5	Penjaminan eksternal	29, 30	External assurance
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	13	Activities, value chain and other business relationships
	2-7	Tenaga kerja	16	Employees
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung	16	Workers who are not employees
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	18, 37	Governance structure and composition
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	AR: 134	Nomination and selection of the highest governance body
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi	17	Chair of the highest governance body
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak	19, 37	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	19, 37	Delegation of responsibility for managing impacts
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	19, 37	Role of the highest governance body in sustainability reporting
	2-15	Konflik kepentingan	22	Conflicts of interest
	2-16	Komunikasi masalah penting	22, 89	Communication of critical concerns
	2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	20	Collective knowledge of the highest governance body
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	AR: 73	Evaluation of the performance of the highest governance body
	2-19	Kebijakan remunerasi	AR: 145	Remuneration policies

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 General Disclosures 2021	2-20	Proses untuk menentukan remunerasi	AR: 144-145	Process to determine remuneration
	2-21	Rasio kompensasi total tahunan	AR: 139	Annual total compensation ratio
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	5	Statement on sustainable development strategy
	2-23	Komitmen kebijakan	21	Policy commitments
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan	21, 67	Embedding policy commitments
	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	22	Processes to remediate negative impacts
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	22	Mechanisms for seeking advice and raising concerns
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	17	Compliance with laws and regulations
	2-28	Asosiasi keanggotaan	27	Membership associations
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	31	Approach to stakeholder engagement
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	69	Collective bargaining agreements
Topik Material Material Topics				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-1	Proses untuk menentukan topik material	33	Process to determine material topics
	3-2	Daftar topik material	34	List of material topics
Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Safety and Quality of Care				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	55	Management of material topics
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 Consumer Health and Safety 2016	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa	55	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories
	416-2	Insiden ketidakpatuhan sehubungan dengan dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa	89	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services
Privasi Pasien dan Keamanan Data Patient Privacy and Data Security				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	23	Management of material topics
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 Customer Privacy 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	23	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data
Pengalaman pasien / Kepuasan Pelanggan Patient experience / Customer Satisfaction				
GRI 3: Topik Material 2021 GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	56	Management of material topics

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
Etika dan Integritas Ethics and Integrity				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	21	Management of material topics
GRI 205: Anti-Korupsi Anti-Corruption	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	23	Operations assessed for risks related to corruption
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi	21	Communication and training about anti-corruption policies and procedures
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	22	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil
Keselamatan karyawan Employee safety				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	79	Management of material topics
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018 Occupational Health and Safety 2018	403-1	Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja	79	Occupational health and safety management system
	403-2	Pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	71, 79	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation
	403-3	Layanan kesehatan kerja	71	Occupational health services
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang kesehatan dan keselamatan kerja	80	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai kesehatan dan keselamatan kerja	81	Worker training on occupational health and safety
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	82	Promotion of worker health
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak kesehatan dan keselamatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	81	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja	79	Workers covered by an occupational health and safety management system
	403-9	Kecelakaan kerja	89	Work-related injuries
Kualitas air Water quality				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	97	Management of material topics
GRI 303: Air Water	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	97	Interactions with water as a shared resource
	303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	98	Management of water discharge-related impacts
	303-3	Pengambilan air	99	Water withdrawal
	303-4	Pembuangan air	99	Water discharge
	303-5	Konsumsi air	99	Water consumption

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
Transparansi Transparency				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	48, 49	Management of material topics
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016 Marketing and Labeling 2016	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	48, 49	Requirements for product and service information and labeling
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa	48, 49	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	48, 49	Incidents of non-compliance concerning marketing communications
Keragaman, kesetaraan, dan inklusi Diversity, equality and inclusion				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	65	Management of material topics
GRI 405: Keanekaragaman dan Peluang Setara Diversity and Equal Opportunity	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	68	Diversity of governance bodies and employees
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	67	Ratio of basic salary and remuneration of women to men
GRI 406: Nondiskriminasi 2016 Non-discrimination 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	66	Incidents of discrimination and corrective actions taken
Pengembangan talenta Talent development				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	73	Management of material topics
GRI 404: Pendidikan dan Edukasi Training and Education	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	75	Average hours of training per year per employee
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	71	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs
Rantai nilai yang berkelanjutan Sustainable value chain				
GRI 3: Topik Material 2021 Material Topics 2021	3-3	Manajemen topik material	60	Management of material topics
GRI 308: Penilaian Lingkungan Pemasok 2016 Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan	60	New suppliers that were screened using environmental criteria
GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok 2016 Supplier Social Assessment 2016	414-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial	60	New suppliers that were screened using social criteria
Pendekatan Lainnya Other Disclosures				
GRI 201: Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	24	Direct economic value generated and distributed
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	84	Infrastructure investments and services supported

Standar GRI 2021 GRI Standard 2021	No.	Pengungkapan	Halaman Page	Disclosure
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 Procurement Practices 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	60	Proportion of spending on local suppliers
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	101	Energy consumption within the organization
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	101	Energy consumption outside of the organization
	302-3	Intensitas Energi	101	Energy intensity
GRI 305: Emisi Emissions	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	103	Direct (Scope 1) GHG emmissions
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	103	Energy indirect (Scope 2) GHG emmissions
	305-4	Intensitas emisi GRK	103	GHG emissions intensity
GRI 306: Waste Limbah	306-1	Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	93	Waste generation and significant waste-related impacts
	306-2	Manajemen dampak signifikan terkait limbah	93	Management of significant waste-related impacts
	306-3	Timbulan limbah	97	Waste generated
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	97	Waste diverted from disposal
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir	97	Waste directed to disposal
GRI 401: Tenaga Kerja Employment	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	66	New employee hires and employee turnover
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan pada kurun waktu tertentu atau paruh waktu	71	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees
	401-3	Cuti melahirkan	72	Parental leave
GRI 402: Hubungan Tenaga Kerja/Manajemen 2016 Labor/Management Relations 2016	402-1	Periode pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional	71	Minimum notice periods regarding operational changes
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016 Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	69	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk
GRI 408: Pekerja Anak 2016 Child Labor 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	67	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016 Forced or Compulsory Labor 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	67	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor
GRI 413: Masyarakat Lokal Local Community	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat setempat, penilaian dampak, dan program pengembangan	84	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs

Indeks POJK 51/2017

POJK Index 51/2017 [POJK G.4]

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategies			
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	36	An Elaboration on Sustainability Strategies
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Performance Highlights on Sustainability Aspects			
	Aspek Ekonomi		Economic Aspect
	a. Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	16	Quantity of production or services offered;
	b. Pendapatan atau penjualan	24	Revenue or sales
	c. Laba atau rugi bersih	24	Net income or loss
	d. Produk ramah lingkungan	92	Ecofriendly products; and
	e. Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	60	Local engagement related to sustainable finance business process
B.2	Aspek Lingkungan Hidup		Environmental Aspect
	a. Penggunaan energi	101	Energy usage
	b. Pengurangan emisi yang dihasilkan	103	Achieved reduction of emission
	c. Pengurangan limbah dan efluen	97	Waste and effluent reduction
	d. Pelestarian keanekaragaman hayati	Tidak relevan Not relevant	Biodiversity conservation
B.3	Aspek Sosial	8	Social Aspect
Profil Perusahaan Company Profile			
C.1	Visi, Misi dan Nilai keberlanjutan	12	Vision, Mission and Sustainability Values
C.2	Alamat Perusahaan	29	Company's Address
C.3	Skala Usaha		Business Scale
	a. Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	AR: 20	Total assest or assets capitalisation, and total liability
	b. Jumlah karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	68	The number of employees based on gender, position, age, education and employment status

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
C.3	c. Nama pemegang saham dan persentase kepemilikan saham	AR: 49	Name of shareholders and shareholding percentage
	d. Wilayah operasional	13	Areas of operations
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	13	Products, Services, and Business Activities Carried Out
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	27	Membership in Associations
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	Tidak terdapat perubahan yang signifikan There were no significant changes	Significant changes on Issuers and Public Companies
Penjelasan Direksi Board of Directors Message			
D.1	Penjelasan Direksi	5	Board of Directors Message
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	5	Policies to respond to challenges in achieving sustainability strategy
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan	5	Implementation of Sustainable Finance
	c. Strategi pencapaian target	5	Target achievement strategies
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance			
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	37	Person in Charge of the Implementation of Sustainable Finance
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	20	Competency Development on Sustainable Finance
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	36, AR: 131-132	Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	31	Relationship with Stakeholders
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	22	Issues encountered in Implementing Sustainable Finance
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance			
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	36	Activity to Build Culture of Sustainability
Kinerja Ekonomi Economic Performance			
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	24	Comparison between Targets and Performance of Production, Portfolio, Financing or Investment Target, Income and Profit or Loss

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	24	Comparison between Target and Performance of Portfolio, Financing Target, or Investments on Financial Instruments or Projects that are in line with Sustainable Finance
Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance			
Aspek Umum General Aspect			
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	24	Environmental Cost
Aspek Material Material Aspect			
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	92	Use of Environmentally Friendly Materials
Aspek Energi Energy Aspect			
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	101	Total Amount and Intensity of the Energy Used
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	102	Efforts and Achievements on Energy Efficiency and The Use of Renewable Energy
Aspek Air Water Aspect			
F.8	Penggunaan Air	99	Water Usage
Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspect			
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Keanekaragaman Hayati	Tidak relevan Not relevant	Impacts of Operational Areas that are Within or Near A Conservation Area or Ones that Have Biodiversity
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	Tidak relevan Not relevant	Initiatives for Biodiversity Conservation
Aspek Emisi Emission Aspect			
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	103	Total Amount and Intensity of the Emission Produced Based on Types
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	102	Efforts and Achievements on Emission Reduction

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspect			
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	97	Total Amount of Waste and Effluent Produced Based on Types
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	93	Mechanism for Waste and Effluent Management
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	Tidak relevan Not relevant	Spills (if any)
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup The Aspect of Environmental Grievance			
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	Kami tidak menerima pengaduan terkait lingkungan hidup selama 2024. We have not received any complaints regarding environment during 2024.	Number and Subjects of Environmental Complaints Received and Resolved
Kinerja Sosial Social Performance			
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	84	Commitment to Providing Fair and Impartial Services to Customers for Offered Products and/or Services
Aspek Ketenagakerjaan Employment Aspect			
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	65	Equal Employment Opportunity
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	67	Child Labour and Forced Labour
F.20	Upah Minimum Regional	67	Regional Minimum Wage
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	65	A Conducive and Safe Working Environment
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	71	Employee Training and Development

No.	Nama Indeks	Halaman Page	Index Name
Aspek Masyarakat Community Aspect			
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	85	Impact of Operations on Surrounding Communities
F.24	Pengaduan Masyarakat	89	Complaints from The Community
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	87	Environmental Social Responsibility Activities (CSR)
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility for Developing Sustainable Products and/or Services			
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	52	Innovation and Development of Sustainable Finance Products and/or Services
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	41	Products/Services That Have Been Evaluated for Customer Safety
F.28	Dampak Produk/Jasa	86	Impacts of Products/Services
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	55	Total Amount of Recall Products
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	59	Customer Satisfaction Survey on the Sustainable Finance Products/Services
Lain-lain Others			
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	N/A	Written Verification from Independent Party (if any)
G.2	Lembar Umpan Balik	116	Feedback Form
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	29	Response to Previous Year Report Feedback
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	111	List of Disclosures in Accordance to Regulation of Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on Application of Sustainable Finance to Financial Services Institution, Issuer and Publicly Listed Companies

Lembar Umpan Balik

Feedback Form [POJK G.2]

Profil Anda

Your profile

Nama Name

Surat Elektronik Email

Institusi/Perusahaan Institution/Company

Nomor Telepon Telephone Number

Silahkan pilih salah satu kelompok pemangku kepentingan yang paling mewakili Anda
Please tick the box for the stakeholder group that best describes you:

☐ **Karyawan** Employee

☐ **Pasien** Patient

☐ **BPJS** National Health Insurance

☐ **Pemasok/Vendor** Supplier/Vendor

☐ **Pemegang Saham & Investor** Shareholders & Investors

☐ **Perusahaan Asuransi** Insurance Companies

☐ **Dokter, Perawat dan Penunjang Medis**
Doctor, Nurse, and Medical Support Staff

☐ **Pemerintah** Government

☐ **Lainnya, mohon sebutkan** Others, please state

☐ **Masyarakat Lokal** Local Community

Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini

(Nilai 1 = tidak setuju dengan nilai maksimal 5 = setuju)

1

2

3

4

5

Please rate this report

(Score 1 = disagree with a maximum score of 5 = agree)

1 Laporan ini mudah dipahami

This report is comprehensible

2 Laporan ini menjelaskan kinerja Perusahaan di dalam keberlanjutan

This report has described the company's performance in sustainability

3 Laporan ini telah menyediakan data dan informasi yang cukup atas kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan

This report provided sufficient data and information on the Company's performance in sustainability

4 Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda di dalam kinerja keberlanjutan Perusahaan

This report increases your confidence in the Company's sustainability performance

Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini (Nilai 1 = tidak setuju dengan nilai maksimal 5 = setuju)		1	2	3	4	5	Please rate this report (Score 1 = disagree with a maximum score of 5 = agree)
1	Keselamatan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan						Patient Safety and Quality of Care
2	Pengalaman Pasien						Patient Experience
3	Privasi Pasien dan Keamanan Data						Patient Privacy and Data Security
4	Pengelolaan Limbah						Waste Management
5	Pengelolaan Air						Water Management
6	Pengelolaan Energi						Energy Management
7	Etika dan Integritas						Ethics and Integrity
8	Keselamatan dan Kesehatan Kerja						Occupational Health and Safety
9	Kesiapsiagaan dan Respons terhadap Pandemi						Pandemics Preparedness and Response
10	Ketenagakerjaan						Employment

Mohon berikan saran, usul dan/atau komentar Anda agar kami bisa meningkatkan laporan ini
Please provide suggestions, recommendations and/or comments so we can improve this report

Silakan kirim formulir umpan balik ini kepada kontak yang tertera di laporan ini
Kindly send this feedback form to address below, your feedback is most appreciated

Kantor Pusat Kami
Our Head Office

Jl. Lebak Bulus I Kav. 29
Cilandak, Jakarta Selatan
12440, DKI Jakarta,
Indonesia.



(021) 2921-7777



0815-7511-1999



infomhjs@mayapadahospital.com



www.mayapadahospital.com



Mayapada Hospital



@mayapadahospital



Mayapada Hospital



@RSMayapada



2024

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

Mayapada Hospital Tangerang

Jl. Honoris Raya Kav. 6
Modernland – Kelapa Indah
Kota Tangerang – Banten 15117
Phone: (021) 5578 - 1888
Whatsapp: 0821-1412-3910
customercare.mht@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Bogor BMC

Jl. Pajajaran Indah V No. 97
Baranangsiang, Kec Bogor Timur
Bogor, Jawa Barat 16143
Phone: (0251) 830-7900
Whatsapp: 0811-101-5354
info.bmc@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Surabaya

Jl. Mayjen. Sungkono No. 16-20,
Sawahan, Kota Surabaya, Jawa Timur
Phone: (031) 99217777
Whatsapp: 0857 9921 7777
Info.mhsb@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Bandung

Jl. Terusan Buah Batu No.5,
Batununggal, Kec. Bandung Kidul
Kota Bandung, Jawa Barat 40266
Phone: (022) 86023777
Whatsapp: 0822 9933 3921
customercare.mhbd@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Jakarta Selatan

Jl. Lebak Bulus I Kav. 29
Cilandak Barat - Jakarta Selatan 12430
Phone: (021) 2921 - 7777
Whatsapp: 0815-7511-1999
infomhjs@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Kuningan

Jl. H. R. Rasuna Said Blok C No.17,
Karet Kuningan, Kec.Setiabudi,
Jakarta Selatan - DKI Jakarta 12940
Phone: 150770
Whatsapp: 0821-1230-2521
infomhkn@mayapadahospital.com

Mayapada Hospital Nusantara

Ibu Kota Nusantara,
Kawasan Ibu Kota Negara,
Kel. Pemaluan, Kec. Sepaku,
Kab. Panajam Paser Utara
WhatsApp: 081399203777
patientrelation.mhns@mayapadahospital.com